



FORMATO DE OFICIO

PCM-FR027

Versión 01

Fecha de Emisión:

21/10/2015

INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS

PRESENTADO POR:

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

PERIODO:

JULIO A DICIEMBRE 2015

BARRANCABERMEJA

2016

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se ordena que: *“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”*.

Y la oficina de Control interno deberá: *“deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página Web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Este informe presenta todas las inconformidades e insatisfacciones impuestas por los usuarios durante el periodo comprendido entre el mes de Julio a Diciembre de la vigencia 2015, tanto los que ingresaron a la entidad por el sistema de correspondencia interna, como por la página web.

DESARROLLO DEL INFORME

1. **Periodo a informar:**

Segundo semestre de la vigencia 2015

2. **Marco Legal:**

Artículo 76, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Ley 87 del 29 de noviembre 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.

3. **Campo de aplicación:**

Para este periodo los requerimientos que ingresaron fueron remitidos a la Oficina de Cobro Coactivo, Inspección de Policía, División Técnica, División Administrativa, División Financiera, División Jurídica, Matrículas y División Transporte Público.

4. **Objetivo:**

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y verificar el cumplimiento de las respuestas dadas a los derechos de petición, que han ingresado a la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja en el segundo semestre de la vigencia 2015.

5. **Alcance:**

Este informe tiene como propósito revelar la situación de las peticiones (quejas, reclamos y sugerencias), correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2015, de la I.T.T.B.

Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar planes de acción, en el momento que se requieran, buscando siempre que las PQRS, tengan una respuesta satisffecha para los interesados.

6. Metodología aplicada:

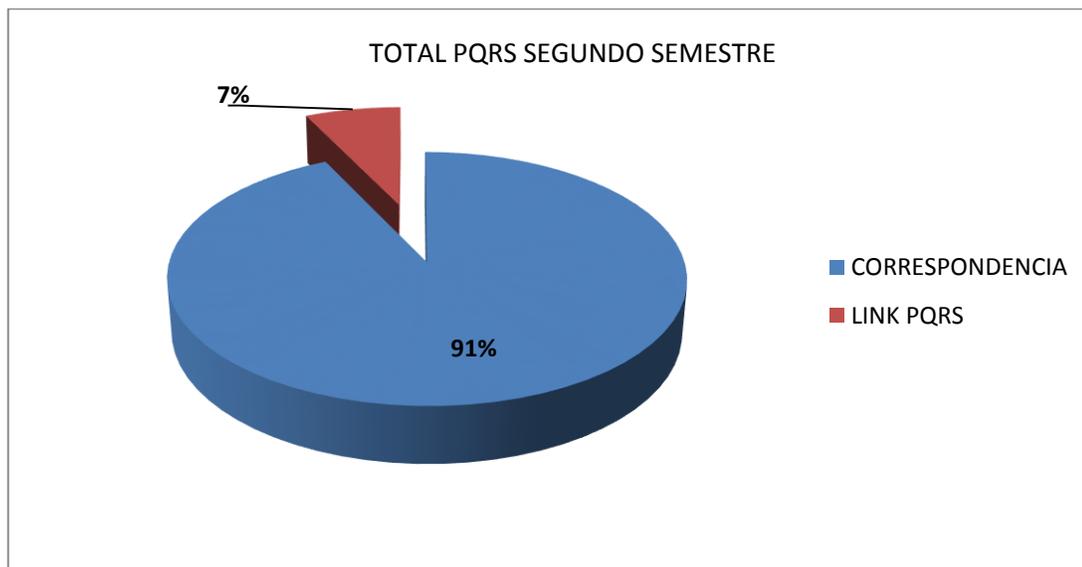
Los PQRS son decepcionados en la Dirección de la I.T.T.B. y a través del sistema de correspondencia se le da traslado a las diferentes oficinas competentes para darle el respectivo trámite y respuesta.

La Oficina de Control Interno vigila la atención a la prestación de los servicios de los ciudadanos, acorde con las normas legales vigentes. Para esto el presente informe semestral de evaluación a las Peticiones, para lo cual se realiza seguimientos quincenales a través de una matriz de seguimiento, requiriendo información y verificación de las respuestas y sus correspondientes números de correspondencia con los cuales se dio la oportuna respuesta a dichas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

RESULTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el período de Julio a Diciembre de 2015, se atendieron y recibieron en la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, seiscientos cincuenta y tres (653) PQRS; de las cuales seiscientos siete (607) fueron recibidas por medio de correspondencia (escrito) en la Dirección de la entidad, equivalente al 91% y el restante (46) se recibieron a través del link PQRS.

TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2015		
PQRS	Total	Porcentaje
CORRESPONDENCIA	607	91%
LINK PQRS - PAGINA WEB	46	7%
TOTAL	653	100

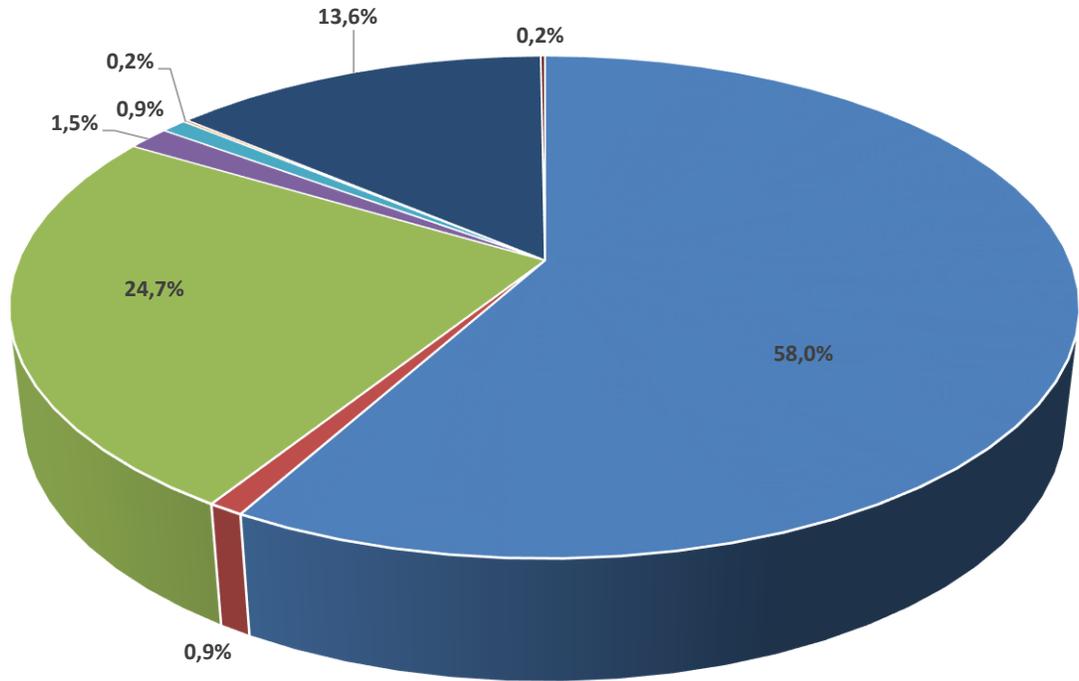


TIPO DE PQRS RECIBIDAS

Del total de los seiscientos cincuenta y tres (653) PQRS recibidas en el segundo semestre del año 2015, se pudo observar que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, bajo el tipo de comentario peticiones y petición de información, representan la mayor cantidad de participación, con el 379% y el 161%, en un tercer rango están las peticiones sobre documentación con el 89%.

PQRS	CANTIDAD	%
PETICION	379	58,0%
PETICION DE CONSULTA	6	0,9%
PETICION DE INFORMACION	161	24,7%
QUEJAS	10	1,5%
RECLAMO	6	0,9%
DENUNCIAS	1	0,2%
PETICION DE DOCUMENTOS	89	13,6%
SUGERENCIAS	1	0,2%
TOTAL	653	100%

TOTAL PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2015



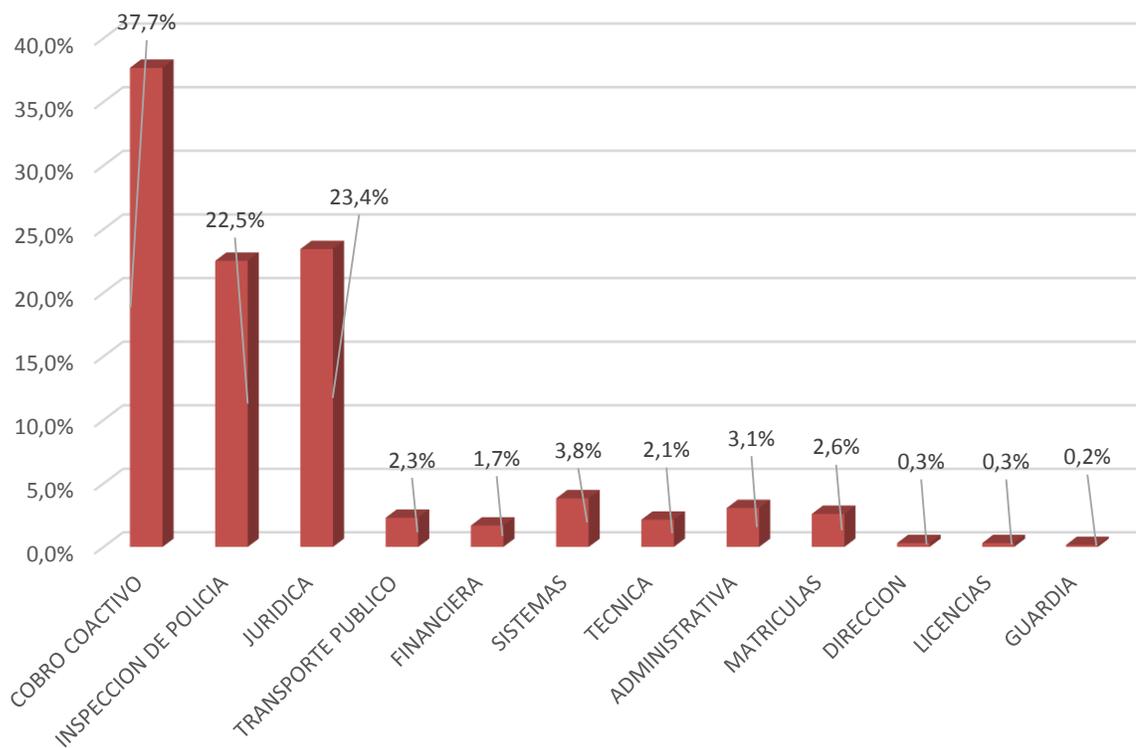
- PETICION
- PETICION DE CONSULTA
- PETICION DE INFORMACION
- QUEJAS
- RECLAMO
- DENUNCIAS
- PETICION DE DOCUMENTOS
- SUGERENCIAS

PQRS POR DIVISIONES DE LA I.T.T.B.

A 31 de Diciembre de 2015, la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, cuenta con siete (7) divisiones (Jurídica, Financiera, Administrativa, Sistemas, Transporte Público, Técnica y Planeación), una (1) oficina de Control Interno, la oficina de cobro coactivo, a cargo de Financiera, la inspección de policía que depende de la División Jurídica y la sección de Trámites (matrículas y licencias de conducción) que dependen de la división administrativa y la guardia de tránsito que hace parte de la división técnica. De las seiscientos cincuenta y tres (653) PQRS, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2015, que estuvieron a cargo de las diferentes divisiones y áreas de la entidad, se pudo observar que la oficina que obtuvo mayor requerimiento es la oficina de Cobro coactivo con un 37,7%, seguida de la división jurídica con un 23,4% y la Inspección de policía con un 22,5%.

TOTAL PQRS POR DIVISIONES		
DIVISION	TOTAL	%
COBRO COACTIVO	246	37,7%
INSPECCION DE POLICIA	147	22,5%
JURIDICA	153	23,4%
TRANSPORTE PUBLICO	15	2,3%
FINANCIERA	11	1,7%
SISTEMAS	25	3,8%
TECNICA	14	2,1%
ADMINISTRATIVA	20	3,1%
MATRICULAS	17	2,6%
DIRECCION	2	0,3%
LICENCIAS	2	0,3%
GUARDIA	1	0,2%
TOTAL POR DIVISIONES	653	100%

PQRS POR DIVISIONES



De las quejas interpuestas por la ciudadanía, la entidad (I.T.T.B.), en el segundo semestre se encuentra adelantando los siguientes procesos disciplinarios

RELACION DE PROCESOS DISCIPLINARIOS						
RADICADO	QUEJOSO	DISCIPLINADOS	CARGO	HECHOS	FECHA AUTO	ESTADO
022/15	CONSTANZA RODRIGUEZ RAMIREZ	CLAUDIA JHOANA RODRIGUEZ	AGENTE DE TRANSITO	Presuntas irregularidades en la inmovilización del vehículo	17-jul-15	PRELIMINAR
023/15	VLADIMIR MONSALVE	GABRIEL SOLORZANO	AGENTE DE TRANSITO	presuntas irregularidades y abuso de autoridad	17-jul-15	PRELIMINAR
024/15	MARTHA PICO	ELVIA PAOLA DE LA ROSA Y RAQUEL CONDE	AUXILIARES ADMINISTRATIVAS	Presuntas irregularidades en traspaso, levantamiento de alertas e inscripción de alertas en el RUNT	27-jul-15	PRELIMINAR
025/15	YESENIA HERNANDEZ	JAIRO HERNANDEZ	AGENTE DE TRANSITO	Presuntas agresiones verbales	27-jul-15	PRELIMINAR
026/15	NICOL FRANCOIS FRANCO DIAZ	RONALD TASCO	AGENTE DE TRANSITO	presuntas irregularidades y abuso de autoridad	03-ago-15	REMITIDO A PERSONERIA
027/15	JORGE ELIECER JARAMILLO	HECTOR RODRIGUEZ Y FAIBER JIMENEZ	AGENTES DE TRANSITO	Presuntas irregularidades en la elaboración de un croquis en	17-sep-15	PRELIMINAR

				accidente de transito		
028/15	EDUAR MEDINA	EDWIN PEREZ LOZANO	AGENTE DE TRANSITO	Presuntas irregularidades en la elaboración de un comparendo y abuso de autoridad	17-sep-15	PRELIMINAR
029/15	JULIO CESAR GARCIA	GABRIEL SOLORZANO	AGENTE DE TRANSITO	Presuntas irregularidades en la elaboración de un comparendo y abuso de autoridad	18-sep-15	PRELIMINAR
030/15	FABIO DAVID CHARRY	NELSON MENDOZA	AGENTE DE TRANSITO	Presuntas agresiones verbales, abuso de autoridad y persecución	18-sep-15	PRELIMINAR
031/15	JERSON DOMINGUEZ	TOMAS GARCIA, PEDRO ESTRADA, ANDERSON MORALES, RONAL TASCO Y JEINER SIERRA	AGENTES DE TRANSITO	presuntos agresiones verbales, abuso de autoridad y racismo	21-sep-15	PRELIMINAR

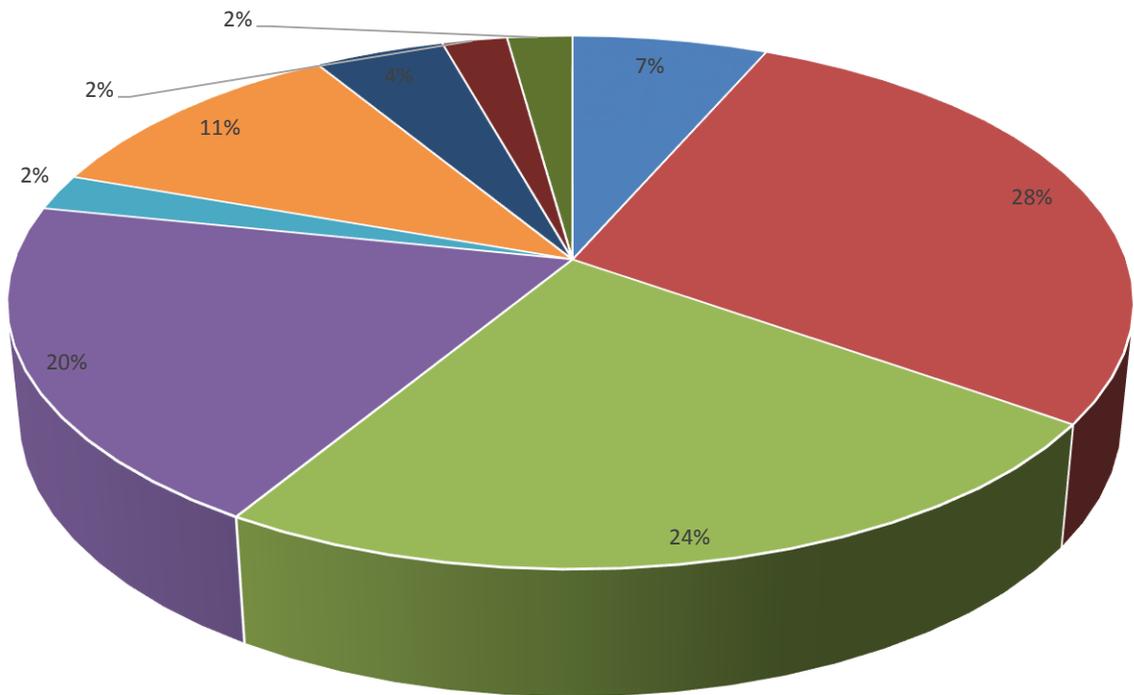
PQRS POR EL LINK DE LA PAGINA WEB

De las seiscientas cincuenta y tres (653) PQRS, radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2015, cuarenta y seis (46) ingresaron a través del link de la página web de la I.T.T.B., dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011. La división que recibió más requerimientos por parte de la ciudadanía es la división de Sistemas con un 28%, seguida de matrículas y la Inspección de policía.

A partir del 29 de Diciembre de 2015 la División de Planeación se encargará de monitorear el link de PQRS de la página, dar traslado de las PQRS a las divisiones y áreas de la entidad, para que las divisiones competentes oportunamente brinden la respuesta a los diferentes requerimientos de los usuarios.

DIVISION	TOTAL PQRS	%
COBRO COACTIVO	3	7%
SISTEMAS	13	28%
MATRICULAS	11	24%
INSPECCION DE POLICIA	9	20%
FINANCIERA	1	2%
ADMINISTRATIVA	5	11%
TECINA	2	4%
JURIDICA	1	2%
LICENCIA DE CONDUCCION	1	2%
TOTAL	46	100%

PQRS DE LA PAGINA WEB



■ COBRO COACTIVO

■ SISTEMAS

■ MATRICULAS

■ INSPECCION DE POLICIA

■ FINANCIERA

■ ADMINISTRATIVA

■ TECINA

■ JURIDICA

■ LICENCIA DE CONDUCCION

CONCLUSION

La Entidad se debe ajustar a los tiempos establecidos dentro del Código contencioso Administrativo en lo relacionado con el tiempo de respuesta según la clase de petición, con el fin de satisfacer la necesidad del clientes y evitar sanciones.

Que las Divisiones y áreas que tengan a cargo brindar respuesta a los derechos de petición, allegar la información oportunamente a la Oficina de Control Interno.

La solicitudes más frecuentes en las PQRS que realizan los usuarios a la I.T.T.B, se tratan sobre temas relacionados con el proceso contravencional (comparendos) y sobre trámites (matrículas).

SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO

Elaboro

CODIGO: PCM-PR027	VERSION:001	FORMATO DE OFICIO	Página 14 de 15
-------------------	-------------	-------------------	-----------------



