



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

OTROS DOCUMENTOS

Código: GED-FR003
Versión: 2.0

Fecha: Enero de 2024

Página 1 de 7

1. FECHA: 30 DE ENERO DE 2026

2. DEPENDENCIA A EVALUAR: GESTION COBRO COACTIVO

3. **OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:** FORTALECER LAS FINANZAS DE LA INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA A TRAVES DEL EJERCICIO LEGITIMO DE LAS ACCIONES DE COBRO COMTEMPLADAS EN EL ORDENAMIENTO JURIDICO PARA EL CABAL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE RECUPERACION DE CARTERA Y COBRO DE MULTAS E IMPUESTOS Y DEMAS TITULOS EJECUTIVOS A FAVOR DE LA I.T.T.B.

5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL

5.1. Indicador

5.2. Resultado (%)

5.3. Análisis de Resultados

- Ubicar en el RUNT la dirección del infractor para iniciar proceso de notificación del mandamiento de pago de los comparendos sancionados.

de direcciones registradas en base de datos de cobro coactivo / # de comparendos registrados para iniciar proceso de jurisdicción coactiva *100

0%

De acuerdo con la información remitida por el **área de Planeación** en el ejercicio de monitoreo realizado, se reporta la ejecución de actividades de búsqueda de direcciones para la notificación de mandamientos de pago, discriminadas por trimestre así:

- Primer trimestre:** Se reporta la realización de 504 búsquedas de direcciones, correspondientes a comparendos hasta junio de 2022, con un avance del 100 %.
- Segundo trimestre:** Se reporta la búsqueda de 1.028 direcciones, correspondientes a comparendos de los meses de julio, agosto, septiembre y noviembre, con un avance del 100 %.
- Tercer trimestre:** Se reporta la realización de 2.404 búsquedas de direcciones, correspondientes a comparendos hasta febrero de 2023, con un avance del 100 %.
- Cuarto trimestre:** Se reporta la realización de búsquedas en el RUNT correspondientes a comparendos de marzo de 2023.

Para la vigencia evaluada, se informa un consolidado de 3.936 direcciones consultadas con el fin de adelantar la notificación de los mandamientos de pago.

No obstante, una vez analizada la información reportada por la segunda línea de defensa, se evidencia que no se



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

OTROS DOCUMENTOS

Código: GED-FR003
Versión: 2.0

Fecha: Enero de 2024

Página 2 de 7

			<p>cuenta con soportes documentales ni reportes estadísticos consolidados que permitan validar de manera objetiva el cumplimiento de la acción, en particular en lo relacionado con la cantidad de notificaciones efectivamente enviadas a los presuntos infractores, su oportunidad y resultado. La ausencia de evidencia verificable limita la medición del indicador asociado a la acción.</p> <p>En consecuencia, desde la perspectiva de la Oficina de Control Interno, y considerando que no se cuenta información reportada que de resultados verificables, se asigna un nivel de cumplimiento del 0 %.</p>
<ul style="list-style-type: none">Solicitar a las entidades correspondientes el levantamiento masivo de las medidas de los expedientes que se encuentren cerrados.	# de expedientes solicitados para cierre trimestral/ # de expedientes cerrados en el trimestre según reporte de Sistemas	0%	<p>De acuerdo con la información reportada por la segunda línea de defensa, se informa lo siguiente por trimestre:</p> <ul style="list-style-type: none">Primer trimestre: Se remitieron a 34 entidades los expedientes que, de acuerdo con el sistema de información, se encontraban cerrados.Segundo trimestre: Se reporta el levantamiento de medidas dentro del segundo trimestre; sin embargo, no se especifica el número de expedientes ni las entidades involucradas.Tercer trimestre: Se informa la realización de levantamiento de medidas cautelares a las entidades financieras; no obstante, no se detalla la cantidad de expedientes ni se aportan soportes que permitan verificar la gestión realizada.Cuarto trimestre: Se indica la realización de un embargo masivo a las entidades financieras, razón por la cual no fue posible efectuar el levantamiento masivo de las medidas cautelares hasta tanto dichas actuaciones fueran procesadas por las entidades financieras. <p>Del análisis efectuado se evidencia que</p>



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

OTROS DOCUMENTOS

Código: GED-FR003
Versión: 2.0

Fecha: Enero de 2024

Página 3 de 7

			<p>únicamente para el primer trimestre de la vigencia 2025 se aporta información cuantitativa y verificable asociada a la acción de levantamiento masivo de medidas sobre expedientes cerrados. Para los trimestres segundo, tercero y cuarto, la información reportada resulta general, no cuantificable y sin soportes, lo cual impide establecer el alcance real de la gestión adelantada.</p> <p>Por lo anterior y atendiendo a criterios de verificabilidad y suficiencia de la evidencia, se asigna un porcentaje de cumplimiento del 0%.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Dar respuesta oportuna a las PQRS recibidas en el Modulo de PQRS	<p># de PQRS contestadas/ # de PQRS vencidas</p>	<p>92%</p>	<p>De acuerdo a la información registrada en el PDA, y reportada por la segunda línea de defensa en su ejercicio de monitoreo al avance de metas, se reporta la siguiente información:</p> <p>Trimestre 1: Se vencieron 11 solicitudes, las demás por ampliación de términos fueron contestadas a un total de 1616 peticiones</p> <p>Trimestre 2: se han radicado 3263 pqrs de las cuales están pendientes 485 vencidas</p> <p>Trimestre 3: se recibieron 1971 pqrs en prescripciones y 254 en apoyo (otros) para un total de 2225, de esas faltan pendientes 81 pqrs debido a tramites con financiera</p> <p>Trimestre 4: se encuentran vencidas 231 pqrs, se resolvieron 1298 pqrs para un total de 2024 pqrs</p> <p>Dado lo anterior se resume:</p> <p>Total PQRS recibidas en el año:</p> <ul style="list-style-type: none">• T1: 1.616• T2: 3.263• T3: 2.225• T4: 2.024 <p>◆ Total anual PQRS: 9.128</p> <p>Total PQRS no cumplidas (vencidas o pendientes)</p> <ul style="list-style-type: none">• T1 vencidas: 11• T2 vencidas: 485



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

OTROS DOCUMENTOS

Código: GED-FR003
Versión: 2.0

Fecha: Enero de 2024

Página 4 de 7

			<ul style="list-style-type: none">• T3 pendientes: 81• T4 vencidas: 231 <p>◆ Total PQRS no cumplidas: 808</p> <p>De acuerdo con la información registrada en el PDA y el monitoreo realizado por la segunda línea de defensa, durante la vigencia 2025 se gestionaron 9.128 PQRS, de las cuales 8.320 fueron atendidas dentro de los términos establecidos, alcanzando un cumplimiento anual consolidado del 92 %.</p> <p>El análisis trimestral evidencia un desempeño favorable en los trimestres primero y tercero, con niveles de cumplimiento superiores al 95 %, lo que refleja una gestión oportuna y efectiva en la atención de las solicitudes. No obstante, se observa una disminución significativa en el cuarto trimestre, asociada principalmente al incremento de PQRS vencidas, situación que impactó el resultado consolidado del período.</p> <p>En este sentido, se concluye que, si bien el proceso de atención de PQRS presenta un nivel de cumplimiento satisfactorio a nivel anual, resulta necesario fortalecer las acciones de seguimiento y control, con el fin de mitigar riesgos de vencimiento y asegurar el cumplimiento oportuno de los términos legales.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Realizar las prescripciones de comparendos solicitados en el Modulo de PQRS.	# de prescripciones de comparendos realizadas / # de comparendos solicitados como petición	86%	<p>De acuerdo a información suministrada por la primera y segunda línea de defensa para la acción: Realizar las prescripciones de comparendos solicitados en el Módulo de PQRS, se reporta lo siguiente:</p> <p>Trimestre 1: Se vencieron 11 solicitudes, las demás por ampliación de términos continúan vigentes o contestadas para un total de 1184 peticiones de comparendos</p> <p>Trimestre 2: 242 pqs vencidas de 2011 pqs radicadas en comparendos</p> <p>Trimestre 3: Se recibieron 1352 de los cuales faltaron 71 pqs</p> <p>Trimestre 4: Se radicaron 1335 peticiones de las cuales se resolvieron 805 peticiones y están vencidas 186 peticiones</p>



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

OTROS DOCUMENTOS

Código: GED-FR003
Versión: 2.0

Fecha: Enero de 2024

Página 5 de 7

			<p>La acción evaluada, presentó durante la vigencia 2025 un cumplimiento anual del 86 %, evidenciando un desempeño generalmente favorable, aunque con variaciones relevantes entre trimestres.</p> <p>Durante el primer y tercer trimestre, los niveles de cumplimiento fueron superiores al 94 %, lo que refleja una gestión oportuna y adecuada de las solicitudes de prescripción de comparendos. En el segundo trimestre se observa una disminución del cumplimiento (87,97 %), asociada al incremento de PQRS vencidas frente al volumen de solicitudes radicadas.</p> <p>El cuarto trimestre presenta la mayor afectación, con un cumplimiento del 60,30 %, derivado del aumento significativo de peticiones vencidas y pendientes, lo cual impacta negativamente el resultado anual. Esta situación evidencia riesgos en la gestión del cierre oportuno de las solicitudes,</p> <p>En consecuencia, si bien el resultado anual puede considerarse aceptable, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el seguimiento oportuno a los tiempos de respuesta y la adopción de medidas preventivas que permitan reducir el riesgo de vencimientos y garantizar el cumplimiento de los términos legales.</p>
<ul style="list-style-type: none">Realizar las prescripciones de porte de placa anual solicitadas en el Modulo de PQRS.	# de prescripciones de porte de placa / # de registros recibidos	95%	<p>Se reporta a siguiente información por la segunda línea de defensa:</p> <p>Trimestre 1: 32 pqrs recibidas de porte placa realizadas dentro del tiempo. 100%</p> <p>Trimestre 2: 970 pqrs recibidas de porte placa, con un total de 61 pqrsd vencidas sin contestar. 94%</p> <p>Trimestre 3: 771 pqrs recibidas de porte de placa de las cuales faltaron 15 pqrs por contestar. 98%</p> <p>Trimestre 4: 511 pqrs recibidas de las cuales resueltas 448 pqrs. 88%</p> <p>La acción "Realizar las prescripciones de porte de placa anual solicitadas en el Módulo de PQRS" presentó durante la vigencia evaluada un cumplimiento anual consolidado del 95 %, evidenciando un</p>

	INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA		
	OTROS DOCUMENTOS		
	Código: GED-FR003 Versión: 2.0	Fecha: Enero de 2024	Página 6 de 7
			<p>desempeño favorable en la atención de las solicitudes.</p> <p>El análisis trimestral muestra un comportamiento positivo, destacándose el primer trimestre, con un cumplimiento del 100 %, y el tercer trimestre, con un nivel superior al 98 %, lo que refleja una gestión oportuna y efectiva de las PQRS asociadas a porte de placa. En el segundo y cuarto trimestre se observa una leve disminución del cumplimiento, atribuible al incremento de solicitudes vencidas o pendientes de respuesta.</p> <p>En términos generales, el resultado anual indica que la acción se ejecutó de manera adecuada; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del seguimiento a las PQRS en los trimestres con mayor carga operativa, con el fin de reducir el riesgo de vencimientos y asegurar el cumplimiento de los términos legales.</p>

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA:

La Oficina de Cobro Coactivo de la I.T.T.B., cumplió en un **55%** los compromisos del plan de acción correspondientes a la vigencia 2025 Obteniendo en la calificación por dependencias un nivel **NO SATISFACTORIO**

RIESGOS Y CONTROLES:

Posibilidad de afectación Económica por indebida gestión en el recaudo de las obligaciones generadas a favor de la entidad debido a la falta de realización de las acciones de cobro persuasivo y coactivo (**Riesgo 1**)

El profesional universitario encargado de la gestión de cobro coactivo, con el apoyo de los profesionales asignados, aplicará de manera rigurosa los lineamientos establecidos en el Manual de Cobro Persuasivo y Coactivo de la entidad. El cumplimiento de este control será verificado mediante los informes de avance del proceso realizados trimestralmente y el análisis de indicadores de gestión relacionados con la recuperación de cartera, conforme a lo establecido en los procedimientos internos, se evidencia el avance del plan operativo del tercer trimestre, acompañado del reporte de recuperación de cartera, lo que demuestra que las actividades se ejecutan conforme a lo planificado y que se realiza seguimiento al cumplimiento de los lineamientos del manual (**Descripción del riesgo 1**) **De acuerdo a la evaluación realizada al Riesgo 1 en el seguimiento del tercer cuatrimestre, se demostró cumplimiento adecuado del control.**

Posibilidad de afectación Económica y Reputacional por detrimento patrimonial de la entidad por la ocurrencia del fenómeno de la prescripción debido a la gestión inadecuada de comparendos y la no notificación a tiempo, perdiendo la entidad la capacidad de sancionar. (**Riesgo 2**)

El profesional universitario encargado de la gestión de cobro coactivo, con el apoyo de los profesionales asignados, realizará la notificación oportuna del mandamiento de pago dentro de los términos legales establecidos, con el fin de evitar la configuración de la prescripción y garantizar la continuidad del proceso de cobro conforme a la normativa vigente Se evidencia como soporte la relación de mandamientos de pago correspondientes al periodo evaluado.



INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

OTROS DOCUMENTOS

Código: GED-FR003
Versión: 2.0

Fecha: Enero de 2024

Página 7 de 7

Esta documentación respalda la ejecución del procedimiento según lo definido en el Manual de Cobro y permite verificar la trazabilidad de las acciones adelantadas durante el periodo evaluado **(Descripción del riesgo 2) De acuerdo a la evaluación realizada al Riesgo 2 en el seguimiento del tercer cuatrimestre, se demostró efectividad del control.**

Posibilidad de afectación Económica y Reputacional por demandas de usuarios externos e investigaciones de entes de control debido a incumplimiento en la generación de respuestas a los usuarios dentro de los términos de tiempo legales y/o normativos **(Riesgo 3)**

El profesional universitario encargado de la Gestión de Cobro Coactivo, con el apoyo de los profesionales asignados, realizará seguimiento permanente a los tiempos de respuesta registrados en la plataforma PQRS de la entidad se evidencia el avance del plan operativo del tercer trimestre, incluyendo la gestión de PQRS, lo que demuestra que las actividades de seguimiento y control se están ejecutando según lo planificado y que se cuenta con registros que soportan la gestión realizada. **(Descripción del riesgo 3) De acuerdo a la evaluación realizada al Riesgo 3 en el seguimiento del tercer cuatrimestre, se demostró cumplimiento adecuado del control.**

EN CUANTO A PLANES DE MEJORAMIENTOS:

La Gestión de Cobro Coactivo tiene suscrito plan de mejoramiento con 10 metas de las cuales tiene una acción de mejora vencida

PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

No tiene acciones de mejora pendientes en Plan de Mejoramiento Institucional

7. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se recomienda al profesional universitario diligenciar la información requerida en el plan de acción de acuerdo a la acción y al indicador que se va a evaluar de acuerdo al trimestre, teniendo en cuenta que en el ejercicio de análisis efectuado por la tercera línea de defensa, no se observó congruencia entre la información diligenciada y la requerida, de igual manera se advierte sobre la necesidad de aportar soportes claros y completos que den cuenta de la ejecución de la acción.

Se recomienda revisar las metas establecidas para cada acción, considerando el volumen histórico de PQRS y la capacidad operativa del área responsable, de manera que los objetivos planteados sean alcanzables y sostenibles en el tiempo.

El cierre de las acciones debe estar acompañado de documentación que permita validar no solo la ejecución de la actividad, sino también su resultado (por ejemplo, prescripciones efectivamente realizadas, notificaciones enviadas y resultados obtenidos), garantizando la integralidad del control.

8. FIRMAS:

(Original Firmado)

JOSE MIGUEL QUINTANA ZAPATA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

(Original Firmado)

Proyecto: Margy Salcedo Medina

CPS – Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno