

				PLAN DE MEJORAMIENTO (INDIVIDUAL/PROCESO)		CEV-FR004			
						Versión			
						Fecha de Emisión:			
						02/10/2015			
PROCESO: CONTRAVENCIONAL				RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO):		EUCARIZ AGAMEZ AREVALO - ANGELICA PACHON PEREA			
FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: 20 DE ABRIL DE 2026									
OBJETIVO DE LA AUDITORIA QUE GENERÓ EL PRESENTE PLAN: EVALUAR EL PROCESO CONTRAVENCIONAL DE LA INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA CON EL FIN DE VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE, LA OBSERVANCIA DE LOS PRINCIPIOS DEL DEBIDO PROCESO EN CADA UNA DE SUS ETAPAS Y LA ADECUADA IMPLEMENTACION DE POLITICAS, PROCEDIMIENTOS, GESTION DEL RIESGO CON EL FIN DE IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA Y EMITIR RECOMENDACIONES ORIENTADAS AL MEJORAMIENTO CONTINUO.									
ALCANCE DE LA AUDITORIA QUE GENERÓ EL PLAN: LA OFICINA DE CONTROL INTERNO REALIZÓ AUDITORIA AL PROCESO CONTRAVENCIONAL DE LA INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA PROGRAMADA DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 17 DE MARZO DE 2026 AL 16 DE ABRIL DE 2026, EVALUANDO LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE LOS MESES DE ENERO, FEBRERO Y MARZO DE LA ACTUAL VIGENCIA, CON EL FIN DE ANALIZAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO, EL CUMPLIMIENTO DE SUS METAS Y OBJETIVOS, ASÍ COMO LA APLICACIÓN DE POLÍTICAS, CONTROLES, PROCEDIMIENTOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE, HASTA EL CIERRE DE LAS ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO. LA EVALUACIÓN SE DESARROLLÓ DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS Y TÉCNICAS DE AUDITORIA BASADA EN RIESGOS, GUÍA DE AUDITORIA INTERNA PARA ENTIDADES PÚBLICAS, SÉPTIMA DIMENSIÓN Y TERCERA LÍNEA DE DEFENSA DEL MIPG									
No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/OPORTUNIDAD DE MEJORA	RIESGO IDENTIFICADO	CAUSAS	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD	
						INICIO	FIN	OBSERVACIÓN	FECHA
1	En la revisión efectuada, se evidenció la existencia de foto multas que, a la fecha de la auditoría, no han sido debidamente notificadas a los presuntos infractores, incumpliendo las etapas procesales requeridas para garantizar la validez de las actuaciones administrativas. De conformidad con la normativa vigente, en particular el Código Nacional de Tránsito, ley 1843 de 2017, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades de tránsito deben efectuar la notificación de los actos administrativos dentro de los términos legales establecidos, asegurando el debido proceso y el derecho de defensa de los ciudadanos. La situación identificada se asocia a deficiencias en la gestión de notificaciones, falta de seguimiento y control a los términos procesales, así como debilidades en los sistemas de información y en los procedimientos operativos. Lo anterior incrementa el riesgo de nulidad de los actos administrativos, configuración de la caducidad de la acción sancionatoria, pérdida de ingresos por la imposibilidad de hacer efectivas las sanciones, vulneración del debido proceso y eventuales investigaciones disciplinarias para los responsables. Se identificaron registros de foto multas en el sistema que no cuentan con evidencia de notificación personal, por aviso o por otros medios legalmente autorizados, dentro de los plazos correspondientes.	El hallazgo configura un riesgo jurídico - administrativo compuesto, con las siguientes consecuencias concretas señaladas en el informe por Control Interno: Tipo de riesgo: Jurídico / nulidad Consecuencia específica: Invalidez de los actos administrativos sancionatorios por violación del debido proceso. Tipo de riesgo: Prescripción / caducidad Consecuencia específica: Pérdida de competencia de la ITTB para sancionar las infracciones por vencimiento de términos. Tipo de riesgo: Financiero Consecuencia específica: Pérdida de ingresos por imposibilidad de hacer efectivas las multas - Daño fiscal. Tipo de riesgo: Constitucional Consecuencia específica: Vulneración del derecho de defensa del ciudadano (art. 29 C.P.). Tipo de riesgo: Disciplinario Consecuencia específica: Investigaciones disciplinarias contra las Inspectoras como responsables del proceso	Causas identificadas en el hallazgo, el informe asocia la situación a tres causas: 1. Deficiencias en la gestión de notificaciones — ausencia de controles sobre el operador que ejecuta la entrega física (Consortio STB / Distrienvios), por indebida planeación para poner en funcionamiento la notificación de los comparendos por foto detección. 2. Falta de seguimiento y control a los términos procesales — no existe un mecanismo que alerte oportunamente sobre fotomultas próximas a vencer sin notificación surtida. 3. Debilidades en los sistemas de información y procedimientos operativos — el SIOT WEB no genera alertas ni reportes automáticos sobre el estado de notificación de cada comparendo. La causa raíz real (pronunciamiento de la INSPECCION DE POLICIA Y TRANSITO): La causa estructural es el incumplimiento reiterado del operador contratado (Consortio STB), a pesar de dos reuniones formales (2025 y febrero 2026) donde se pactaron compromisos de mejora que no fueron cumplidos. Esto es clave para el Plan de Mejoramiento, porque permite desplazar parte de la responsabilidad al supervisor del contrato y a la Dirección, y sustentar una acción correctiva de tipo contractual, no solo operativa.	1. Deficiencias en la gestión de notificaciones — ausencia de controles sobre el operador que ejecuta la entrega física (Consortio STB / Distrienvios), por indebida planeación para poner en funcionamiento la notificación de los comparendos por foto detección. 2. Falta de seguimiento y control a los términos procesales — no existe un mecanismo que alerte oportunamente sobre fotomultas próximas a vencer sin notificación surtida. 3. Debilidades en los sistemas de información y procedimientos operativos — el SIOT WEB no genera alertas ni reportes automáticos sobre el estado de notificación de cada comparendo. La causa raíz real (pronunciamiento de la INSPECCION DE POLICIA Y TRANSITO): La causa estructural es el incumplimiento reiterado del operador contratado (Consortio STB), a pesar de dos reuniones formales (2025 y febrero 2026) donde se pactaron compromisos de mejora que no fueron cumplidos. Esto es clave para el Plan de Mejoramiento, porque permite desplazar parte de la responsabilidad al supervisor del contrato y a la Dirección, y sustentar una acción correctiva de tipo contractual, no solo operativa.	1. Director aprueba, Inspectoras proyecta 2. Inspectoras y profesional especializado de la Inspección 3. Inspectoras y profesional especializado de la Inspección	20/04/2026	10/19/2026		
2	El Inventario Documental de las Dependencias constituye un registro detallado y sistemático que identifica los tipos de documentos, volúmenes, formatos y características de los archivos que reposan en las diferentes áreas o dependencias de una entidad. Este instrumento permite conocer la cantidad, ubicación, estado y naturaleza de los documentos producidos o recibidos por cada dependencia, facilitando la organización, control, consulta y planificación de la gestión documental. Durante el desarrollo del proceso de auditoría se evidenció que el proceso contravencional, no cuenta con un inventario documental actualizado, completo y organizado, lo cual dificulta la identificación, trazabilidad y control de los expedientes y documentos asociados a las actuaciones administrativas. De conformidad con la normativa archivística vigente (Ley General de Archivos - Ley 594 de 2000 y lineamientos del Archivo General de la Nación), las entidades públicas deben garantizar la adecuada organización, conservación, actualización y control de sus documentos mediante instrumentos archivísticos como inventarios documentales. Se identificó ausencia de actualización del inventario documental	El hallazgo configura un riesgo de gestión documental e institucional, con las siguientes consecuencias: Tipo de riesgo: Jurídico / probatorio Consecuencia específica: Imposibilidad de demostrar la trazabilidad de las actuaciones administrativas en caso de impugnación, tutela o investigación. Tipo de riesgo: Incumplimiento normativo Consecuencia específica: Violación de la Ley 594 de 2000 y lineamientos del AGN, con exposición a observaciones de entes de control (Contraloría, Procuraduría). Tipo de riesgo: Operativo Consecuencia específica: Dificultad para identificar, localizar y consultar expedientes del proceso contravencional de manera oportuna. Tipo de riesgo: Institucional Consecuencia específica: Debilitamiento de la transparencia y rendición de cuentas de la ITTB. Tipo de riesgo: Disciplinario Consecuencia específica: Eventual responsabilidad de los funcionarios a cargo por omisión en el cumplimiento de deberes archivísticos	Causas identificadas en el hallazgo, en el informe señala cuatro causas directas: 1. Debilidades en la gestión documental: Ausencia de prácticas sistemáticas para organizar y mantener al día los documentos del proceso. 2. Falta de implementación de instrumentos archivísticos actualizados por parte de la ITTB, no se aplican las Tablas de Retención Documental (TRD), ni el Formato Único de Inventario Documental (FIUID) conforme a los lineamientos del AGN, existen directrices para la aplicación. 3. Insuficiente control y seguimiento interno: No existe un responsable designado ni un cronograma de actualización periódica del inventario. 4. Posible desconocimiento de lineamientos técnicos en gestión documental: El personal del proceso no ha sido suficientemente capacitado en normativa archivística. La causa raíz real (pronunciamiento de la INSPECCION DE POLICIA Y TRANSITO): Se informó que la División Administrativa estableció que a partir del 1 de abril de 2026 se aplicaría en las diferentes áreas de la entidad la gestión documental, es decir con corte en esa fecha, y se enviaron dos funcionarios a capacitación. Esto evidencia que la omisión fue institucional y no exclusiva del proceso contravencional, lo cual es relevante para el Plan de Mejoramiento, ya que permite señalar que la Inspección actuó en cuanto recibió la instrucción formal de la División Administrativa.	1. Debilidades en la gestión documental: Ausencia de prácticas sistemáticas para organizar y mantener al día los documentos del proceso. 2. Falta de implementación de instrumentos archivísticos actualizados por parte de la ITTB, no se aplican las Tablas de Retención Documental (TRD), ni el Formato Único de Inventario Documental (FIUID) conforme a los lineamientos del AGN, existen directrices para la aplicación. 3. Insuficiente control y seguimiento interno: No existe un responsable designado ni un cronograma de actualización periódica del inventario. 4. Posible desconocimiento de lineamientos técnicos en gestión documental: El personal del proceso no ha sido suficientemente capacitado en normativa archivística. La causa raíz real (pronunciamiento de la INSPECCION DE POLICIA Y TRANSITO): Se informó que la División Administrativa estableció que a partir del 1 de abril de 2026 se aplicaría en las diferentes áreas de la entidad la gestión documental, es decir con corte en esa fecha, y se enviaron dos funcionarios a capacitación. Esto evidencia que la omisión fue institucional y no exclusiva del proceso contravencional, lo cual es relevante para el Plan de Mejoramiento, ya que permite señalar que la Inspección actuó en cuanto recibió la instrucción formal de la División Administrativa.	1. Inspectoras y Profesional especializado, auxiliares administrativos 2. Inspectoras y Profesional especializado y auxiliares administrativos 3. Inspectoras	20/04/2026	10/19/2026		
3	Las PQRSO son mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con las entidades para ejercer sus derechos y hacer seguimiento a la gestión pública, en el marco de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en Colombia. El término hace referencia a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, y cada una cumple una función específica: las peticiones permiten solicitar información o actuaciones; las quejas expresan inconformidad por la conducta de un funcionario; los reclamos buscan corregir una situación irregular o un servicio deficiente; las sugerencias proponen mejoras en la atención o gestión; y las denuncias informan sobre posibles hechos de corrupción o conductas indebidas. Estas herramientas son importantes porque garantizan la participación ciudadana, fortalecen la transparencia, mejoran la calidad del servicio y permiten a las entidades identificar fallas y adoptar acciones correctivas, debiendo además ser atendidas dentro de los términos legales establecidos para asegurar el derecho fundamental de petición. En el desarrollo de la auditoría al Proceso Contravencional, en revisión efectuada en la plataforma de la entidad de las PQRSO, se evidenció la existencia de 624 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSO) correspondientes a la vigencia 2026, relacionadas con el proceso, que a la fecha de revisión no han sido atendidas dentro de los términos legales establecidos.	El hallazgo configura un riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición y riesgo institucional, con las siguientes consecuencias: Tipo de riesgo: Constitucional / fundamental Consecuencia específica: Vulneración del derecho de petición (art. 23 C.P.) de 624 ciudadanos, con exposición masiva a acciones de tutela. Tipo de riesgo: Disciplinario Consecuencia específica: Investigaciones disciplinarias contra las Inspectoras por incumplimiento de los términos legales de respuesta (Ley 1952 de 2019). Tipo de riesgo: Sancionatorio Consecuencia específica: Posibles sanciones por parte de entes de control (Procuraduría, Personería) por incumplimiento normativo reiterado. Tipo de riesgo: Reputacional / institucional Consecuencia específica: Afectación de la credibilidad y transparencia de la ITTB ante la ciudadanía. Tipo de riesgo: Operativo Consecuencia específica: Acumulación progresiva de solicitudes vencidas y reprocesos administrativos que agravan la congestión. Tipo de riesgo: Financiero indirecto Consecuencia específica: Incremento de tuteladas que generan cargas adicionales de respuesta urgente con términos de 48 horas o menos.	Causas identificadas en el hallazgo, el informe señala tres causas directas: 1. Falta de control y seguimiento a los términos de respuesta: No existe un sistema de alertas o semáforo que advierta el vencimiento inminente de cada PQRSO, aunque existe el sistema PQRS falta que se desarrollen las ayudas tecnológicas que permitan optimizar esta herramienta para que se proyecte la respuesta y el funcionario optimice el tiempo y de cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 constitucional. 2. Insuficiencia de personal o sobrecarga operativa: El área no cuenta con el talento humano suficiente para absorber el volumen actual de solicitudes, por lo tanto se sobrecarga al personal a cargo generando la saturación de peticiones sin responder. 3. Debilidades en la gestión documental y en los sistemas de información: La plataforma institucional no facilita el monitoreo efectivo del estado de las PQRSO, únicamente indica el tiempo que queda para dar respuesta (Conteo regresivo). 4. Falta de estandarización en los procedimientos de atención al ciudadano: ausencia de protocolos, plantillas o rutas estandarizadas que agilicen la respuesta, así como los documentos en la página web y herramientas tecnológicas como la IA que permitan la proyección de las respuestas. La causa raíz real (pronunciamiento de la INSPECCION DE POLICIA Y TRANSITO): La causa determinante es la insuficiencia de personal y la sobrecarga operativa, generada por el incremento exponencial de comparendos desde la puesta en marcha de la foto-detección el 28 de octubre de 2024: el volumen pasó de 700 comparendos mensuales a aproximadamente 10.000 mensuales. Esta situación ha sido comunicada reiteradamente a la Dirección mediante oficios y reuniones formales, sin que a la fecha se hayan obtenido resultados positivos, lo que constituye la principal línea de defensa de las inspectoras frente a una eventual investigación disciplinaria, a demostrar que la causa es estructural, externa al área y ha sido advertida oportunamente a los niveles superiores.	1. Frente al hallazgo 3. 624 PQRSO vencidas La causa raíz es estructural: incremento de 700 a 10.000 comparendos mensuales desde el 28 de octubre de 2024 por la foto detección. Las acciones serían las siguientes: 1. Cargar en la página web de la ITTB, teniendo en cuenta el principio de publicidad de todos los documentos relacionados con foto detección (Resoluciones de aprobación, solicitudes de renovación y señalización, etc.), con el objeto que los usuarios tengan acceso oportuno a la información y no haya necesidad de presentar una petición, además se busca minimizar el tiempo y efectividad de respuesta por parte del funcionario a cargo ya que enviará el link para que el usuario encuentre la información requerida. 2. Solicitud formal y reiterada a la Dirección para solicitar recurso humano para la cubrir la necesidad en lo que respecta a respuestas a las PQRS generadas por las fotodetecciones. 3. Generar respuestas del 10% de las peticiones que ingresen mensualmente a la plataforma de PQRS.	1. Inspectoras, profesional especializado de la Inspección, Consortio STB 2. Inspectoras, profesional especializado de la Inspección 3. Inspectoras y profesionales especializados	20/04/2026	10/19/2026		

(ORIGINAL FIRMADO)
ANGELICA PACHON PEREA
Inspector de Policía

(ORIGINAL FIRMADO)
EUCARIZ AGAMEZ AREVALO
Inspector de Policía

Descripción	Normatividad Aplicable	Fecha de Última Actualización	Clasificación de la norma	Responsable	Artículos
Matrículas	- Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito)	2002	ley	Coordinador de Matrículas	Todos
	- Resolución 12379 de 2012 (MinTrans)	2012	Resolución		Todos
Trasposos	- Ley 769 de 2002	2002	ley	Coordinador de Matrículas	Todos
	- Resolución 3282 de 2015	2015	Resolución		Todos
Persona indeterminada	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
	- Ley 1437 de 2011 (CPACA)	2011	ley		Todos
Cambio de color	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
Radicación de cuenta	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
Traslados de cuenta	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
Cambio de carrocería	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
	- Ley 769 de 2002	2002	ley		Todos
Cambio de motor	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
	- Ley 769 de 2002	2002	ley		Todos
Cancelación de matrícula	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
	- Ley 769 de 2002	2002	ley		Todos
Regrabación de chasis	- Resolución 12379 de 2012	2012	Resolución	Coordinador de Matrículas	Todos
	- Normas del Ministerio de Transporte		norma		Todos

Regula la circulación de los peatones, usuarios, pasajeros, conductores, motocicletas, ciclistas, agentes de tránsito y vehículos en las vías públicas o privadas abiertas al público o en las vías privadas que internamente circulen vehículos; así como la actuación y procedimiento de las autoridades de tránsito.	Ley 769 de 2002	2002	ley	Coordinador de Matrículas	Art. 1-170
---	-----------------	------	-----	---------------------------	------------