



INFORMES DE CONTROL INTERNO

**INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE
BARRANCABERMEJA**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

SEGUNDO

SEMESTRE

VIGENCIA 2018

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

BARRANCABERMEJA

INTRODUCCION

Textualmente el artículo 23 de la constitución nacional contempla:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por cada una de las dependencias de la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, durante el primer semestre de la vigencia 2018, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

El documento contiene el consolidado de las PQRSD, que ingresaron en este periodo determinando: modalidad de petición, canal de atención, oportunidad de trámite, dependencias responsables.

La información consolidada corresponde a la suministrada por las diferentes dependencias de la ITTB respecto a las PQRSD, que ingresaron por el sistema de correspondencia y la información suministrada por la oficina de planeación respecto a las PQRSD, que ingresaron por correo electrónico y el sistema de gestión.

DESARROLLO DEL INFORME

1. Periodo a informar:

Segundo semestre vigencia 2018.

2. Objetivo:

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, interpuestas ante la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, durante el primer semestre de la vigencia 2018 a través del sistema de correspondencia y correo electrónico; con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

3. Marco Legal:

Constitución Política

Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción

Ley 87 del 29 de noviembre de 1993

4. Campo de aplicación:

Los PQRSD recibidos durante este periodo, fueron dirigidos a las oficinas de: cobro coactivo, división técnica, inspección de policía, división jurídica, transporte público, división administrativa, planeación, matrículas y jurídica.

5. Alcance:

Verificar e informar la oportunidad en la respuesta de los PQRSD, que ingresaron a la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, a través del Sistema de Correspondencia y correo electrónico email, durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

6. Metodología:

La Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, cuenta con la Resolución No. 3867 de 2017, por medio de la cual se organiza el trámite interno y decisión de las peticiones y se reglamenta la atención de las quejas y reclamos. En su capítulo VI, artículo vigésimo primero, faculta la responsabilidad para el debido seguimiento y control de los peticiones, quejas y reclamos. El cual dice:

El control y seguimiento al respecto de los términos señalados en el artículo 14 del CPA Y CA, y la presente resolución será vigilada por la profesional especializada de la División Jurídica de la entidad, quien es la encargada de realizar el respectivo monitoreo, de todos los PQRSD que ingresen por la VUC. La División Jurídica mensualmente remitirá informe a la Oficina Asesora de Control Interno, de acuerdo a la matriz de seguimiento, para los informes de PQRS digitales el informe será entregado por la División de Planeación a Control Interno.

La Oficina de Control Interno presentará semestralmente a la Dirección de la entidad con copia a la División Jurídica informe sobre los PQRSD en cumplimiento de la obligación legal establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Al no dar cumplimiento a lo enunciado anteriormente en referencia a los PQRSD que ingresan por la ventanilla única y al no contar la I.T.T.B. con un programa de correspondencia eficiente, que garantice el autocontrol de los mismos. La Oficina de Control Interno con base en el libro radicador de correspondencia de la ventanilla única, identificó los derechos de petición de Julio a Diciembre de 2018; los cuales fueron remitidos a cada una de las divisiones u oficinas responsables, con el fin de que alleguen información sobre las respuestas a los peticionarios, de acuerdo a la matriz de seguimiento.

7. Conceptos:

DERECHO DE PETICION: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23)

USUARIO: persona natural o jurídica que requiere los servicios de la entidad.

PETICIÓN: Es una actuación verbal o escrita por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio o gestión de la entidad.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios, una irregularidad administrativa o una conducta incorrecta de un funcionario.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

SUGERENCIA: Es una propuesta, idea o iniciativa presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

RESULTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018 MEDIANTE EL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (FISICO)

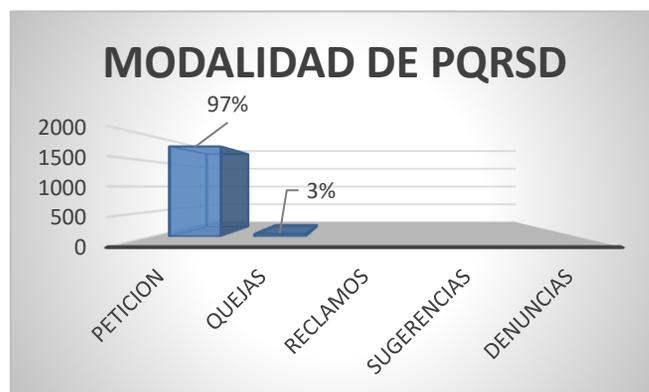
Durante el primer semestre de la vigencia 2018 fueron recibidas en la I.T.T.B., por el Sistema de Correspondencia, un total de Mil ochocientos cincuenta y tres (1.853) PQRSD, distribuidas así: Mil ochocientos un (1.801) requerimiento como peticiones y cincuenta y dos (52) quejas. Durante este periodo y de acuerdo a la información suministrada por los funcionarios responsables, no se evidenciaron reclamos, ni sugerencias.

A continuación, se relaciona el consolidado de los PQRSD recibidos por el sistema de control de correspondencia de la ITTB.

PQRSD POR MODALIDAD DE PETICION

| PQRSD | CANTIDAD | % |
|--------------|-------------|-------------|
| PETICION | 1801 | 97% |
| QUEJAS | 52 | 3% |
| RECLAMOS | | |
| SUGERENCIAS | | |
| DENUNCIAS | | |
| TOTAL | 1853 | 100% |

Del total de las 1.853 PQRSD, recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2018, a través del sistema de control de correspondencia, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de peticiones representaron el mayor porcentaje con un 97%, de participación. El 3% restante se dio en razón a 52 quejas presentadas.

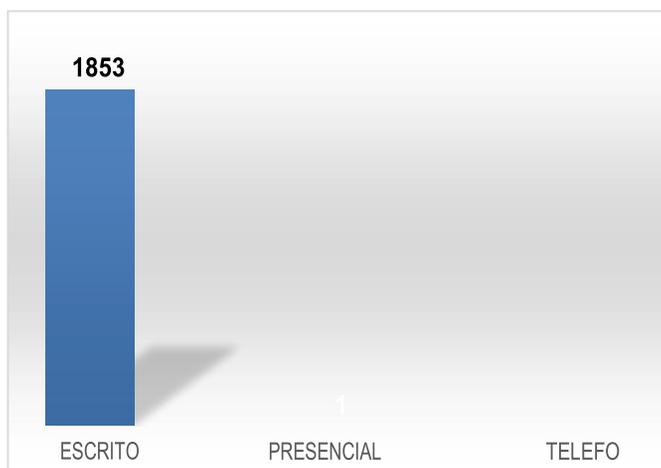


PQRSD POR CANAL DE ATENCION

De acuerdo con la información suministrada por los responsables de las PQRSD, se detalla a continuación el canal de atención más utilizado por los usuarios durante el segundo semestre de la vigencia 2018

| CANAL | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|--------------|-------------|
| ESCRITO | 1.853 | 100% |
| PRESENCIAL | 0 | 0,00% |
| TELEFONICO | 0 | 0% |
| TOTAL | 1.853 | 100% |

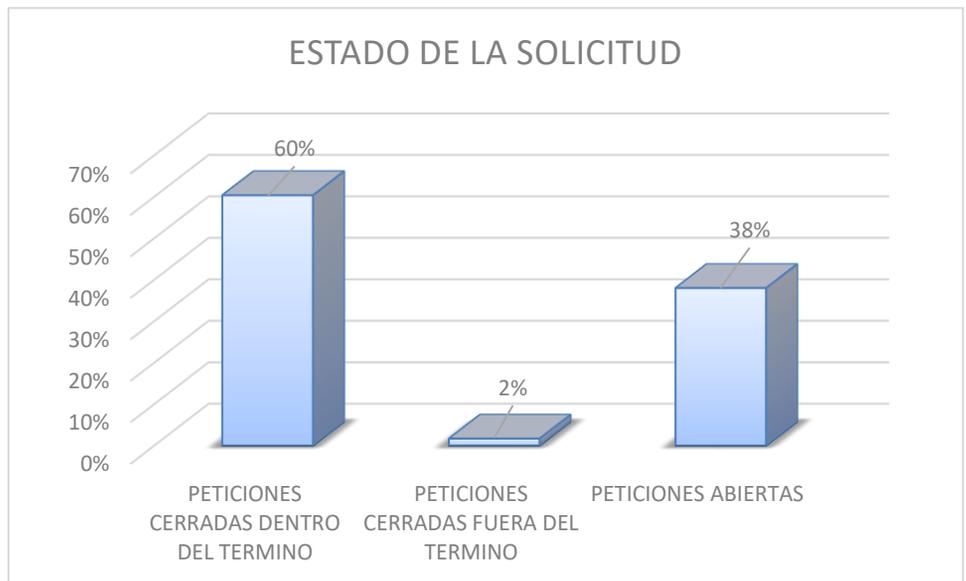
La gráfica nos representa que el 100% de las Peticiones y Quejas recibidas de los usuarios, utilizaron la forma escrita para solicitar su requerimiento



PQRSD POR OPORTUNIDAD EN TRÁMITE

En la siguiente relación se detalla el trámite de respuesta de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante este periodo, determinando cuantos requerimientos obtuvieron respuesta dentro de los términos, fuera de este y sin trámite alguno, es decir sin respuesta.

| ESTADO DE LA SOLICITUD | CANTIDAD | % |
|--|-------------|-------------|
| PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL TERMINO | 1087 | 60% |
| PETICIONES CERRADAS FUERA DEL TERMINO | 30 | 2% |
| PETICIONES ABIERTAS | 684 | 38% |
| TOTAL | 1801 | 100% |



Como lo representa la gráfica el 60% de las peticiones recibidas, fueron contestadas dentro de los términos perentorios, el 2% fuera de los términos y el 38% presuntamente no han sido contestadas.

Se hace aclaración en referencia a la cantidad de peticiones sin contestar presuntamente, es decir a las 684 peticiones, se dejan por este concepto (sin contestar o abiertas), con motivo que la oficina de control interno no recibió información al respecto de las siguientes divisiones y oficinas así:

| OFICINA | TOTAL PETICIONES | SIN RESPUESTA |
|----------------------------|------------------|---------------|
| INSPECCION I | 60 | 25 |
| INSPECCION II | 65 | 65 |
| COBRO COACTIVO | 584 | 584 |
| DIVISION SISTEMAS | 15 | 10 |
| TOTAL SIN CONTESTAR | 724 | 684 |

Como se evidencia en el cuadro anterior la oficina de cobro coactivo no da respuesta en referencia a ninguna de las peticiones solicitadas, ni la inspección de policía II. En referencia a la Inspección de policía No 1, manifiesta que las que no contesto es porque las tiene la Inspección No. 2, sin evidenciar lo mencionado, y en referencia a las peticiones de la división de sistemas, dice que está revisando las pendientes.

ESTADO DE LAS QUEJAS

De acuerdo a lo informado por el jefe de la oficina de control interno disciplinario, se evidencio lo siguiente en referencia a las 52 quejas recibidas

| TOTAL QUEJAS | ENTRE LOS TERMINOS | VENCIMIENTO DE TERMINOS | ARCHIVADOS |
|--------------|--------------------|-------------------------|------------|
| 52 | 44 | 1 | 7 |

PQRSD POR DEPENDENCIA RESPONSABLE

A continuación, se detalla el total de PQRSD recibidas, radicadas y asignadas a cada una de las dependencias, en este periodo.

| DIVISIONES | CANTIDAD | % |
|-------------------------|-------------|-------------|
| MATRICULAS | 52 | 3% |
| INSPECCION I | 60 | 3% |
| INSPECCION II | 65 | 4% |
| FINANCIERA | 2 | 0% |
| ADMINISTRATIVA | 38 | 2% |
| COBRO COACTIVO | 584 | 32% |
| DIVISION TECNICA | 5 | 0% |
| DIVISION SISTEMAS | 15 | 1% |
| TRANSPORTE PUBLICO | 4 | 0% |
| DIVISION JURIDICA | 976 | 54% |
| TOTAL PETICIONES | 1801 | 100% |

Revisada la información por dependencia se puede observar que en la División Jurídica se radicó el 54% de las PQRSD, en la Oficina de Cobro coactivo el 32% y el 14% restante fue entregado a la oficina de Trámites, inspecciones de policía y tránsito, financiera, técnica y transporte público, recibida en este periodo.

PQRSD POR ASUNTO

En referencia a la clasificación de los PQRSD, por motivo de la petición, no se pudo realizar, ya que no se obtuvo dicha información en el libro radicador, y como se ha manifestado el programa de correspondencia no se encuentra .

RESULTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMES SEMESTRE VIGENCIA 2018 MEDIANTE LA WEB – E MAIL

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, a través del correo electrónico de la I.T.T.B y el SG, se atienden los PQRSD; informe que realiza mensualmente la División de Planeación, Calidad y Mejora.

Información que no se pudo consolidar en referencia al segundo semestre con motivo que a partir del 26 de Noviembre el correo dejo de funcionar y se bloqueó el acceso desde este canal, siendo este el impedimento para que la División de Planeación generará la información semestral, del cual se encuentra evidencia de oficios de seguimiento hasta el mes de octubre. (Informado por la división de planeación, calidad y mejora).

Una vez se recuperen los registros, se procederá a generar el informe del segundo semestre de las PQRSD que se reciben desde la página web, ya que a la fecha de cierre del presente informe no se ha tenido acceso.

CONCLUSIONES

- ✓ En lo que respecta a los PQRSD que ingresaron a través del sistema de correspondencia, se observa de manera general que hubo un incumplimiento representativo del 38% de las peticiones presuntamente sin dar respuesta a los peticionarios, lo anterior en referencia a que no allegaron registro de respuesta de 684 peticiones.
- ✓ No se está dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Derechos de Petición, en cuanto al seguimiento y control de las Peticiones, quejas y reclamos
- ✓ Se insta al supervisor del SIOT que gestione el enlace que se debe establecer entre el programa de correspondencia y el Sistema de la entidad, en este caso el sistema SIOT. Con el fin de que se logre llevar un eficiente control y evitar posibles sanciones por desacato.

RECOMENDACIONES

- La Oficina de Control Interno, es reiterativa en el deber que tiene la entidad en referencia al **Artículo 76. De la ley 1474** de 2011. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el **Decreto Nacional 2641 de 2012**. *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.....*
- Se insta a la entidad a dar cumplimiento a la Resolución No. 3867 de 2017, la cual fue socializada el 29 de junio de 2018, por la División de Planeación. Con el fin de regular el trámite interno y decisión de las peticiones, quejas y reclamos de la entidad. Permitiendo tener una información fidedigna sobre las PQRSD que se trasladan a cada una de las divisiones o secciones de la entidad con las respectivas respuestas a los peticionarios, de acuerdo al monitoreo permanente que debe realizar cada uno de los responsables (primera y segunda línea de defensa). Generando así informes mensuales a la Oficina de Control Interno sobre el monitoreo realizado a todos las PQRSD que ingresaron en la I.T.T.B., con el fin de permitir realizar un seguimiento eficaz y generar informes que garanticen la realidad de los PQRSD.
- Se le solicita al supervisor del SIOT, que gestione, la Red que se debe establecer entre el programa de correspondencia y el sistema SIOT; con el fin de dar continuidad al enlace entre la correspondencia que ingresa a la entidad y la de salida. Igualmente, que desde la ventanilla se remitan los requerimientos, peticiones, etc, a cada una de las oficinas competentes.

(original firmado)

SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO

Asesora de Control Interno