



	INFORMES DE CONTROL INTERNO	CEV – FR-014	
		VERSION	1
		Fecha de Emisión	
		27/08/2018	

INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

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

II SEMESTRE

VIGENCIA 2020

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 2020; con el fin de verificar la oportunidad con que la entidad está dando respuesta a los usuarios, a su vez formular las recomendaciones a los responsables en realizar su autocontrol (líder del proceso), autogestión (División Jurídica) y a la Dirección de la entidad; que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad en la atención a la ciudadanía.



DESARROLLO DEL INFORME

1. Periodo a informar:

Segundo Semestre de la Vigencia 2020

2. Objetivo:

Evaluar la atención que se brinda al usuario con las normas legales e institucionales vigentes y comunicar los resultados a la Línea Estratégica de la Entidad (Dirección – Comité Institucional de Coordinación de Control Interno), a la Segunda Línea de Defensa (División Jurídica y Planeación), y a la primera línea de defensa (líderes de procesos); para la toma de decisiones y las acciones de mejora que se requieran aplicar.

3. Marco Legal:

Constitución Política, artículos 23

Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del **Decreto 1069 de 2015**, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1799 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Información y Comunicación. Gestión de la Información externa.

Ley 87 del 29 de noviembre de 1993

Resolución Interna 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.



4. Campo de aplicación:

Los PQRSD recibidos durante este periodo, fueron dirigidos a las oficinas de: Dirección, Cobro coactivo, División Técnica, Inspección de Policía, División Jurídica, Transporte Público, Sistemas, Planeación, Administrativa, Financiera y Sección Matrículas.

5. Alcance:

Aplica a todos los procesos que recibieron PQRSD, durante el Segundo Semestre de la actual vigencia a través de medio físico por el sistema de correspondencia, y a las PQRSD recibidas a través de la página web de la entidad.

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 las 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.....

Teniendo en cuenta la metodología anterior, se solicita la información a las División de Planeación y la División Jurídica, y a la Oficina de Control Interno Disciplinario.



La División Jurídica manifiesta lo siguiente:

Que la entidad, no cuenta con un sistema de correspondencia, donde se pueda verificar el estado de cada uno de las peticiones que ingresan, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones y que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

Adjunta la división jurídica informe sobre las peticiones recibidas en su dependencia.

La División de Planeación:

Presenta el informe de seguimiento de las PQRSD recibidas a través de correo electrónico, haciendo la salvedad que no se ha dado cumplimiento a la habilitación de Mi Colombia Digital.

La Oficina de Control Interno Disciplinario:

Allega informe sobre las quejas recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2020



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 2020**

EN LA VENTANILLA UNICA (EL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA)

De acuerdo a lo informado por la Profesional de la División Jurídica y a la revisión realizada, se pudo observar que la entidad en el segundo semestre de la vigencia 2020, por motivos de la pandemia covid 19, traslado el recibo de correspondencia para la división jurídica, quedándose sin ventanilla única.

Proceso que se continua realizando sin el sistema de correspondencia, sumado a esto no se esta registrando consecutivo, ni se está llevando el registro en un libro radicador.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad interna, la Oficina de Control Interno realiza el informe semestral en referencia a la PQRSD recibidas en físico, tomando una muestra en físico de las Peticiones que se encuentran en las AZ., realizando un listado de las mismas y solicitando la respuesta de las diferentes oficina de la I.T.T.B.

Como se puede apreciar la metodología para realizar el seguimiento es manual, ya que la entidad no cuenta con un sistema integrado de correspondencia que permita a las diferentes líneas de defensa, realizar su labor; es decir autocontrol, autogestión y evaluación independiente, tanto en las peticiones que ingresan a la entidad, como el enlace que debe existir con las respectivas respuesta o soluciones dada a los usuarios. Herramienta que permita determinar la oportunidad en la respuesta y el control de las PQRSD que ingresa, y a su vez conocer el estado de la petición y arrojar una estadísticas de las PQRSD.



Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 y de acuerdo a la muestra tomada y la información que nos suministro la División Jurídica y la inspección de policía se trabajó con un estimado de **658 (SEISCIENTA CINCUENTA Y OCHO) PQRSD**.

ANALISIS DE LAS PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

De acuerdo con la información tomada, correspondiente al periodo entre Julio a Diciembre del 2020, un total de MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PETICIONES. Las cuales todas son tomadas como Peticiones, Así:

PROCESO	CANTIDAD PQRSD
TECNICA	37
INSP. POLICIA	158
JURIDICA	329
MATRICULAS	6
SISTEMAS	2
C.COACTIVO	126
TOTAL	658

Con el fin de verificar la oportunidad de respuesta que brinda la entidad a los peticionarios, se solicitó la información a las oficinas responsables.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PETICIONES

PROCESO	CONTESTADOS		Sin Contestar
	TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	
TECNICA	37		
INSP. POLICIA	156	2	
JURIDICA	329	0	
MATRICULAS	6	0	
SISTEMAS	2	0	
C.COACTIVO	0	0	126
SUB TOTAL	530	2	126
TOTAL		658	

ESTADO DE LA PETICIONES



Como lo demuestra la gráfica, podemos observar que de 658 PETICIONES, se contestaron 656 dentro de los términos, y 2 fueron contestadas fuera de los términos.

Presuntamente se encuentran Ciento veinte seis (126) PETICIONES sin dar respuesta a los peticionarios. Con motivo que las oficinas de Cobro Coactivo, no reporta información sobre las respuestas a los peticionarios a la oficina de control interno de acuerdo a los requerimientos realizados.



ESTADO DE LA QUEJAS RECIBIDAS

De acuerdo a la información recibida por la Oficina Disciplinaria de la entidad, durante el segundo semestre, se recibieron 12 quejas, de las cuales 7 se encuentran cerradas (no se dio apertura a la investigación), y de las cinco (5) restantes reporta el siguiente estado:

No . Radicado	Acción Disciplinaria
014-2020	Investigación Disciplinaria
020-2020	Indagación Preliminar
021-2020	Indagación Preliminar
022-2020	Indagación Preliminar
024-2020	Investigación Disciplinaria

N	RADICADO	QUEJOSO	DISCIPLINADO	ACTUACIÓN	AUTO APERTURA	ACCION DISCIPLINARIA	OBSERVACIÓN	VTO TERMINOS
14	013-2020	HECTOR EDUARDO CASTILLO	HECTOR JULIO RODRIGUEZ FRANCO	CIERRE Y ARCHIVO	25/06/2020	INDAGACION PRELIMINAR	FECHA VERSION 27 DE JULIO	01/11/2020
15	014-2020	INFORME DE AUTORIA	RAQUEL MERCEDES CONDE MORENO	APERTURA INVESTIGACION DISCIPLINARIA	23/11/2020	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	PENDIENTE VERSION LIBRE DE LA INVESTIGADA	22/11/2021
16	015-2020	MAURICIO FUENTES Y EVARISTO	JUAN CARLOS ARIZA	CIERRE Y ARCHIVO	26/06/2020	INDAGACION PRELIMINAR	NO SE DIO APERTURA A LA INVESTIGACION PUES LA QUEJA NO TENIA SOPORTE	22/12/2020
17	016-2020	PEDRO ALFONSO SANCHEZ	MARTHA LILIANA PICO DE GOMEZ	CIERRE Y ARCHIVO	07/07/2020	INDAGACION PRELIMINAR	NO SE DIO APERTURA A LA INVESTIGACION PUES LA QUEJA NO TENIA SOPORTE	07/01/2021
18	017-2020	LADY JIJUETH SEPULVEDA ORTIZ	WILFRAN GUZMAN UPARELA	CIERRE Y ARCHIVO	27/08/2020	INDAGACION PRELIMINAR	NO SE DIO APERTURA A LA INVESTIGACION PUES LA QUEJA NO TENIA SOPORTE	17/11/2020
19	018-2020	INFORME SERVIDOR PÚBLICO	SOL MARIA MARIN MIRANDA	CIERRE Y ARCHIVO	31/08/2020	INDAGACION PRELIMINAR	NO SE DIO APERTURA A LA INVESTIGACION PUES LA QUEJA NO TENIA SOPORTE	
20	019-2020	JOSE JACOBO NIÑO OLIVEROS	EDDER SUAREZ DE LA OSSA	CIERRE Y ARCHIVO	31/08/2020	INDAGACION PRELIMINAR	NO SE DIO APERTURA A LA INVESTIGACION PUES LA QUEJA NO TENIA SOPORTE	22/12/2020
21	020-2020	BLANCA RAQUEL BENAVIDES	RAFAEL ELISEO MEDINA MEJIA	FALTA RATIFICACION DEL QUEJOSO	22/09/2020	INDAGACION PRELIMINAR	REVISAR PROCESO- DECISION APERTURA O NO DE INVESTIGACION	20/03/2021
22	021-2020	EMERSON CARVAJALINO SANABRIA	WILLIAM MOGOLLON Y ROLANDO SALCEDO	NTE DECIDIR SI SE DA APERTURA INVESTIG	18/11/2020	INDAGACION PRELIMINAR	REVISAR PROCESO- DECISION APERTURA O NO DE INVESTIGACION	17/05/2021
23	022-2020	YADY ISABEL RODRIGUEZ C	CLAUDIA JOHANA GUTIERREZ	NO VERSION- NO RATIFICACION	19/11/2020	INDAGACION PRELIMINAR	VOLVER A CITAR	18/05/2021
24	023-2020	EUSEBIO MANUEL HERRERA	FRANK ANTONIO DURAN	CIERRE Y ARCHIVO	25/11/2020	INDAGACION PRELIMINAR	DESISTIMIENTO DE QUEJA	23/12/2020
25	024-2020	INFORME DE SERVIDOR	FABIOLA GUARIN SANABRIA	NOTIFICACIONES	22/12/2020	INVESTIGACION DISCIPLINARIA	NOTIFICACIONES VERSION LIBRE Y RATIFICACION	21/06/2021
26								



**RESULTADO DE LAS PQRS
RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020
MEDIANTE CORREO ELECTRONICO**

De acuerdo al informe semestral del monitoreo realizado por la División de Planeación, en referencia a las PQRS recibidas a través del correo electrónico de la I.T.T.B. Y a lo informado por la Profesional Especializado de Planeación, continua sin dar aplicación a la Plataforma MI COLOMBIA DIGITAL, aunque la entidad cuenta con su espacio en dicha plataforma, no se ha dado inicio al trámite de las PQRS por dicha herramienta.

La entidad recibió Mil Ciento Seis (1106) PQRS, por el correo electrónico durante el segundo semestre de la vigencia 2020:

MESES	No. PQRS
JULIO	170
AGOSTO	193
SEPTIEMBRE	199
OCTUBRE	225
NOVIEMBRE	175
DICIEMBRE	144
TOTAL	1106

A continuación el reporte, en cuanto a la efectividad en el trámite de respuesta realizada por la I.T.T.B, de las MIL CIENTO SEIS (1.106) PQRSD que ingresaron a la entidad por la página web; las cuales han sido distribuidas en las diferentes divisiones o áreas de la entidad.

PQRS ITTB			
MESES	CONTESTADAS	SIN CONTESTAR	No. PQRS
JULIO	73	97	170
AGOSTO	71	122	193
SEPTIEMBRE	44	155	199
OCTUBRE	63	162	225
NOVIEMBRE	60	115	175
DICIEMBRE	48	96	144
TOTAL	359	747	1106

ESTADO DE LA PQRSD



Como lo demuestra la gráfica, es de gran preocupación que aunque se lleva un mejor control de las PQRSD a través del correo electrónico la entidad se encuentre sin dar respuesta presuntamente al 68% de las PQRSD recibidas. Se insta a la entidad a tomar acciones correctivas urgentes, con el fin de brindar oportunidad de respuesta a los peticionarios

TIPO DE PQRSD RECIBIDO POR CORREO ELECTRONICO

MESES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMOS
JULIO	170	0	0
AGOSTO	189	3	0
SEPTIEMBRE	198	1	1
OCTUBRE	222	1	2
NOVIEMBRE	166	2	7
DICIEMBRE	141	0	3
TOTAL	1086	7	13



Como se puede observar en el cuadro, las Peticiones es el tipo de PQRSD, más requerido por los usuarios, con 1086 PETICIONES, seguido de los reclamos y las quejas con 7. Los PQRSD son trasladados a cada división u oficina competente para el respectivo trámite



CONCLUSIONES

- ✓ La entidad no cuenta con un sistema de correspondencia que permita garantizar el registro, seguimiento y monitoreo de las PQRSD. Además no se están registrando las PQRSD en el libro radicador, durante casi todo el año.
- ✓ Se evidenciaron 25 Tutelas , recibidas por el PQRS de correo electrónico
- ✓ Se insta a la primera línea de defensa (líderes de procesos) a dar cumplimiento a los requerimientos de la tercera línea de defensa (oficina de control interno), con motivo de que las oficinas que no reporten información sobre los PQRSD, y por lo tanto se toman como PQRSD abiertas; es decir sin dar respuesta a los peticionarios.



RECOMENDACIONES

- ✓ Se reitera 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 emitir informe eficaces sobre los PQRSD.
- ✓ Se insta al Supervisor del contrato de la Concesión entre la I.T.T.B. y el Consorcio STB, en referencia al Sistema SIOT, garantizar que se cumplan los criterios mencionados, en el ítem 2,4,6 Gestión de PQRS en el **sistema de Correspondencia** como son:



- *Registro de datos básicos de usuarios que realizan PQRs por cualquier medio.*
- *Facilitar el seguimiento de las PQRs*
- *Monitorear los tiempos de la trazabilidad de cada PQR*
- *Generar reportes de la gestión de PQRs*
- *Emitir alertas de tiempos del proceso de las PQRs*

SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO

Asesora de Control Interno

Elaboró y Revisó

SONIA BARRERA BAUTISTA

Técnico Administrativo

Apoyó en la recolección de la información