



| | | | |
|---|--|------------------|---|
|  | 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**

I SEMESTRE

VIGENCIA 2020

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO BARRANCABERMEJA

www.transitobarrancabermeja.gov.co

Carrera 2 #50 - 25, Sector Comercial

Contacto: (7) 622 8685



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.

La información consolidada, corresponde a la suministrada por la ventanilla única (correspondencia) de la entidad registrada en el libro de correspondencia. Y por la reportada en la página de la I.T.T.B..



DESARROLLO DEL INFORME

1. Periodo a informar:

Primer 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 Primer 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.....

Dando cumplimiento a la normatividad interna, y al evidenciarse que la segunda línea (división jurídica) de defensa no se encuentran realizando el respectivo monitoreo en referencia a las PQRSD recibidas por el sistema de correspondencia. La Oficina de Control Interno realiza informe semestral, tomando como base una muestra de las PQRSD recibidas por el sistema de correspondencia durante el primer semestre de la actual vigencia.

Para los meses revisados, se toma nuevamente el libro de correspondencia, donde se identifican las PQRSD y las oficinas responsables; a las cuales se les remite la matriz de seguimiento, con el fin de conocer el estado en que se encuentran las PQRSD recibidos de los usuarios.

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 en las respuestas. Igualmente sucede con las PQRSD que se reciben por el correo electrónico.

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 PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020

EN LA VENTANILLA UNICA (EL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA)

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, fueron recibidas en la I.T.T.B., por el Sistema de Correspondencia, un total de **MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO (1.345) PQRSD**

Vale la pena aclarar que las 1.345 PQRSD recibidas por el sistema de correspondencia, se llevaron a la modalidad de Petición, por motivo de no tener acceso a lo solicitado por el peticionario o usuario en dicha PQRSD, es imposible conocer el motivo del requerimiento.



ANALISIS DE LAS PQRSD EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

De acuerdo con la información tomada del libro de correspondencia, las cuales se tomaron como PETICIONES, correspondientes al periodo entre Enero y Marzo del 2020, un total de MIL TRESCIENTAS CUARENTA Y CINCO PETICIONES. Así:

| PETICIONES | |
|---------------------------|-----------------|
| OFICINA / DIVISION | Cantidad |
| SECCION MATRICULAS | 20 |
| DIVISION TRANSP. PUBLICO | 1 |
| DIVISON DE SISTEMAS | 7 |
| INSPECCIONES DE POLICIA | 45 |
| DIVISION FINANCIERA | 5 |
| DIVISION TECNICA | 5 |
| COBRO COACTIVO | 514 |
| DIRECCION | 5 |
| DIVISION JURIDICA | 743 |
| TOTAL | 1,345 |

Con el fin de verificar la oportunidad de respuesta que brinda la entidad a los peticionarios, se realizó una muestra a las oficinas de cobro coactivo y la división Jurídica de la entidad; las cuales son las oficinas que representan el mayor número de peticiones, primero la DIVISIÓN JURIDICA con 743 PETICIONES, en segundo lugar la oficina de COBRO COACTIVO con 514, seguida de la INSPECCION DE POLICIA con 45 PETICIONES y MATRICULAS con 20 PETICIONES.

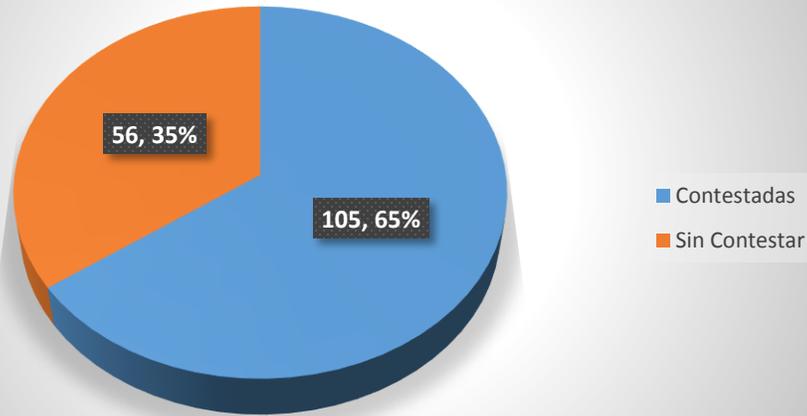
Revisando el libro de correspondencia, solo se observa registros hasta el 20 de Marzo del 2020.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PETICIONES

| PETICIONES RECIBIDAS POR CORRESPONDENCIA | | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------|---------------|------------|
| OFICINA/DIVISION | Contestados en los Términos | Contestados fuera de Términos | SIN CONTESTAR | TOTAL |
| SECCION MATRICULAS | | | 20 | 20 |
| DIVISION TRANSP. PUBLICO | | | 1 | 1 |
| DIVISION DE SISTEMAS | | | 7 | 7 |
| INSPECCIONES DE POLICIA | 14 | 3 | 28 | 45 |
| DIVISION FINANCIERA | 5 | | | 5 |
| DIVISION TECNICA | 5 | | | 5 |
| COBRO COACTIVO | 30 | | | 30 |
| DIRECCION | 5 | | | 5 |
| DIVISION JURIDICA | 43 | | | 43 |
| TOTAL | 102 | 3 | 56 | 161 |

ESTADO DE LA PETICION



Como lo demuestra la gráfica, podemos observar que de CIENTO SESENTA Y UN (161) PETICIONES, se contestaron 102 PETICIONES dentro de los términos, y 3 fueron contestadas fuera de los términos.

Presuntamente se encuentran Cincuenta y Seis (56) PETICIONES sin dar respuesta a los peticionarios. Con motivo que las oficinas de Matrículas, Transporte Público, Sistemas no reportaron a la Oficina de Control Interno la matriz de seguimiento y no se obtuvo la información sobre la respuesta a los peticionarios. En referencia a las 28 PETICIONES de la Inspección de Policía, en la matriz remitida a Control Interno, no se evidenciaron respuestas a las peticiones mencionadas.



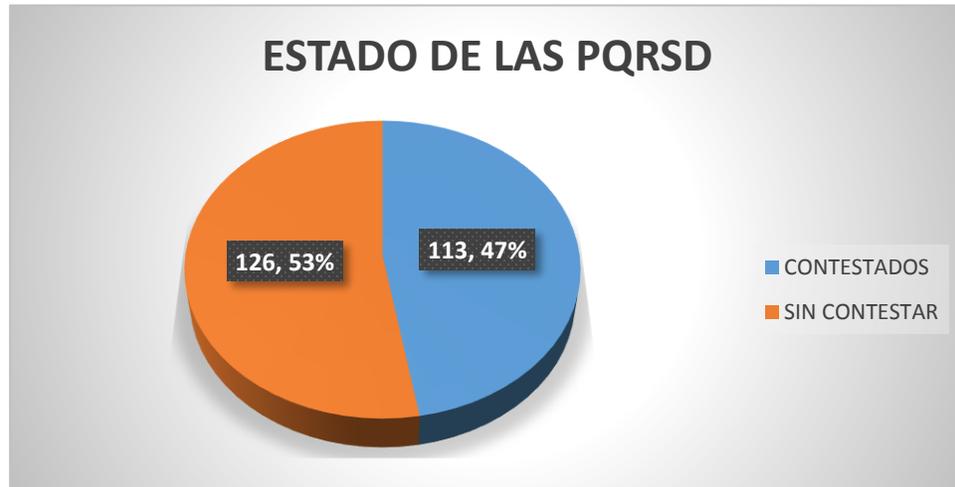
**RESULTADO DE LAS PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020
MEDIANTE LA WEB – E MAIL**

De acuerdo al informe semestral del monitoreo realizado por la División de Planeación, en referencia a las PQRSD recibidas a través del correo electrónico de la I.T.T.B. La entidad recibió doscientos treinta y nueve (239) PQRSD, durante los siguientes meses:

| MESES | No. PQRSD |
|----------------|------------------|
| ENERO | 34 |
| FEBRERO | 23 |
| MARZO | 37 |
| ABRIL | 23 |
| MAYO | 51 |
| JUNIO | 71 |
| TOTAL | 239 |

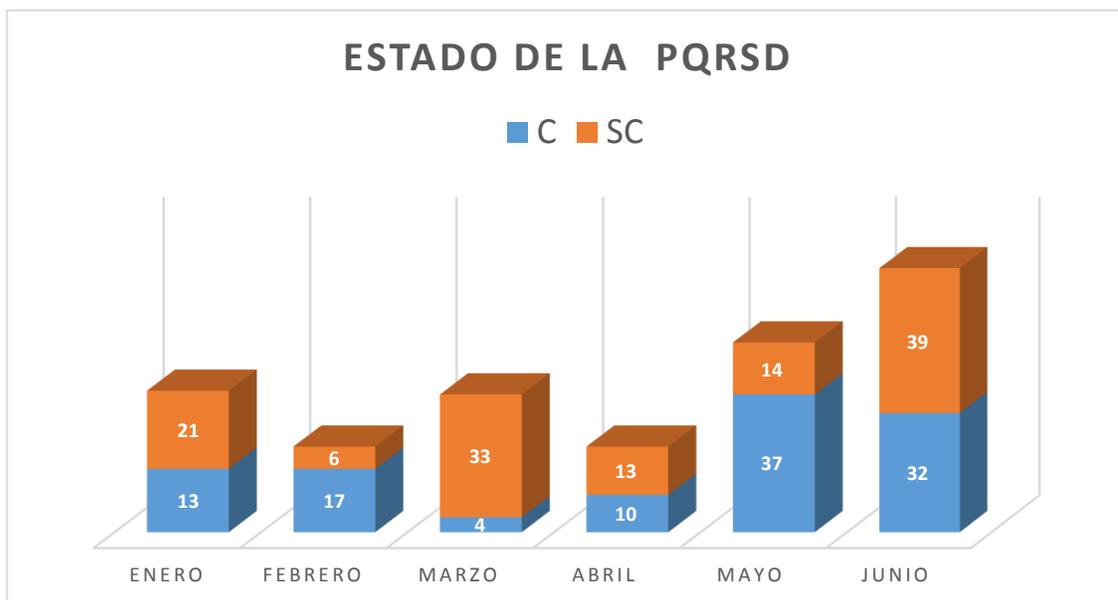
A continuación el reporte, en cuanto a la efectividad en el trámite de respuesta realizada por la I.T.T.B, de las 239 (Doscientos treinta y nueve) PQRSD que ingresaron a la entidad por la página web; las cuales han sido distribuidas en las diferentes divisiones o áreas de la entidad.

ESTADO DE LA PQRS D EN EL MOMENTO DEL INFORME



Como nos indica la gráfica de las DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE (239) PQRS D, recibidas por la página web, el 47% se encuentran sin contestar, es decir 113 PQRS y el 53% están contestados a la fecha del informe.

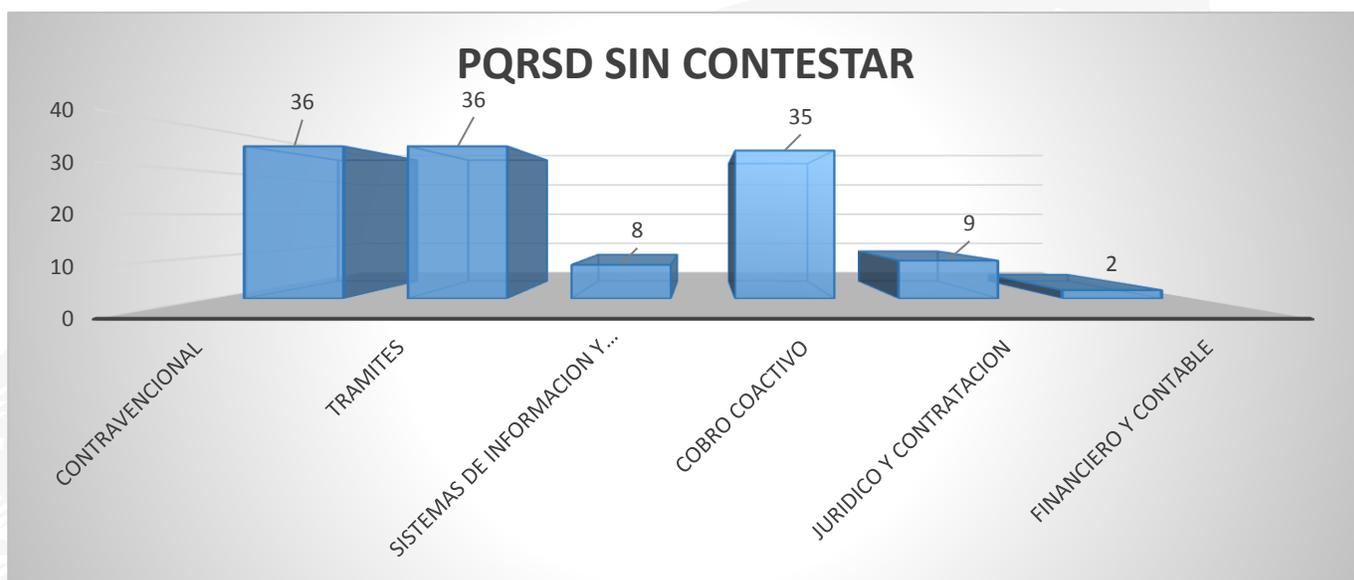
| PQRS D SIN CONTESTAR POR PERIODO | | | |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| MESES | C | SC | No. PQRS |
| ENERO | 13 | 21 | 34 |
| FEBRERO | 17 | 6 | 23 |
| MARZO | 4 | 33 | 37 |
| ABRIL | 10 | 13 | 23 |
| MAYO | 37 | 14 | 51 |
| JUNIO | 32 | 39 | 71 |
| TOTAL | 113 | 126 | 239 |



El mes que la entidad recibió el mayor número de PQRSD, fue el mes de JUNIO con 71 PQRSD, de las cuales se encuentran pendiente por contestar 39, seguido del mes de Mayo con 51 PQRSD, de las cuales se encuentran pendiente por contestar 14, continúa el mes de Enero con 34 PQRSD con 21 PQRSD pendiente por contestar, en el mes de marzo se recibieron 37 PQRSD contestándose solo 4, y 23 PQRSD recibidos tanto en el mes de febrero como en el mes de Abril, presentando 6 y 13 PQRSD pendientes por dar respuesta a los usuarios.

**PROCESOS U OFICINAS DE LA I.T.T.B QUE TIENEN PENDIENTE PQRSD POR CONTESTAR, RECIBIDOS
DE LA PAGINA WEB.**

| PROCESO /DIVISION | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|---|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| CONTRAVENCIONAL | 8 | 3 | 6 | 3 | 6 | 10 | 36 |
| TRAMITES | 7 | 2 | 11 | 1 | 5 | 10 | 36 |
| SISTEMAS DE INFORMACION Y TECNOLOGIA | 1 | | 3 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| COBRO COACTIVO | 4 | 1 | 10 | 6 | | 14 | 35 |
| JURIDICO Y CONTRATACION | 1 | | 3 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| FINANCIERO Y CONTABLE | | | | | | 2 | 2 |
| TOTAL | 21 | 6 | 33 | 13 | 14 | 39 | 126 |

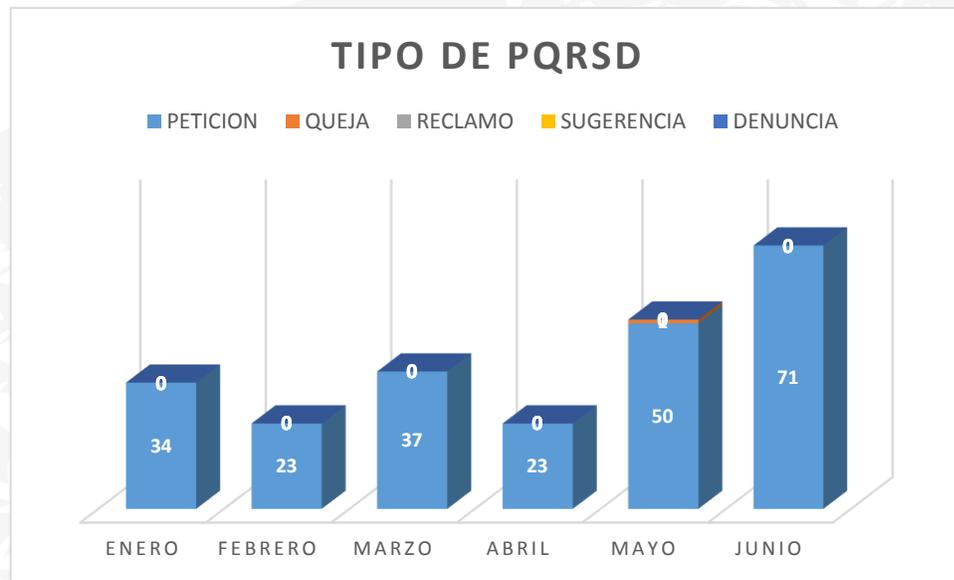


De acuerdo a la información suministrada por la segunda línea de defensa (planeación), la oficina que se encuentra con el mayor número de PQRSD sin contestar, son las inspecciones de policía, Y la oficina de matrículas con 36 PQRSD sin contestar, y en un segundo lugar la oficina de cobro coactivo con 35 PQRSD, en tercer lugar la División Jurídica con 9 PQRSD sin contestar, la División de sistemas con 8 PQRSD pendientes, y Financiera con 2 PQRSD. Para un total de PQRSD presuntamente sin contestar de 126.



CLASIFICACION DE LAS PQRSD I SEMESTRE VIGENCIA 2020

| POR TIPO DE PQRSD - | | | | | | |
|---------------------|----------|-------|---------|------------|----------|-------|
| MESES | PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | DENUNCIA | TOTAL |
| ENERO | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| FEBRERO | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| MARZO | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 |
| ABRIL | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| MAYO | 50 | 1 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| JUNIO | 71 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 |
| TOTAL | 238 | 1 | 0 | 0 | 0 | 239 |





Como lo demuestra la gráfica, EL Tipo de PQRSD más representativo son las **PETICIONES** con un porcentaje del **99.5%**, EL 5% restante hace referencia a una **QUEJA**, sobre “*Perturbación espacio público frente a la bodega ubicada en la Cll. 62 No. 39 - 28 B. Versailles*”. La División Técnica respondió lo siguiente: *Una vez las actividades regresen a la normalidad según los protocolos de bioseguridad, se realizará la visita por los agentes de tránsito al lugar de los hechos para verificar las condiciones y así determinar las medidas que mejoren las condiciones de movilidad en el sector.*

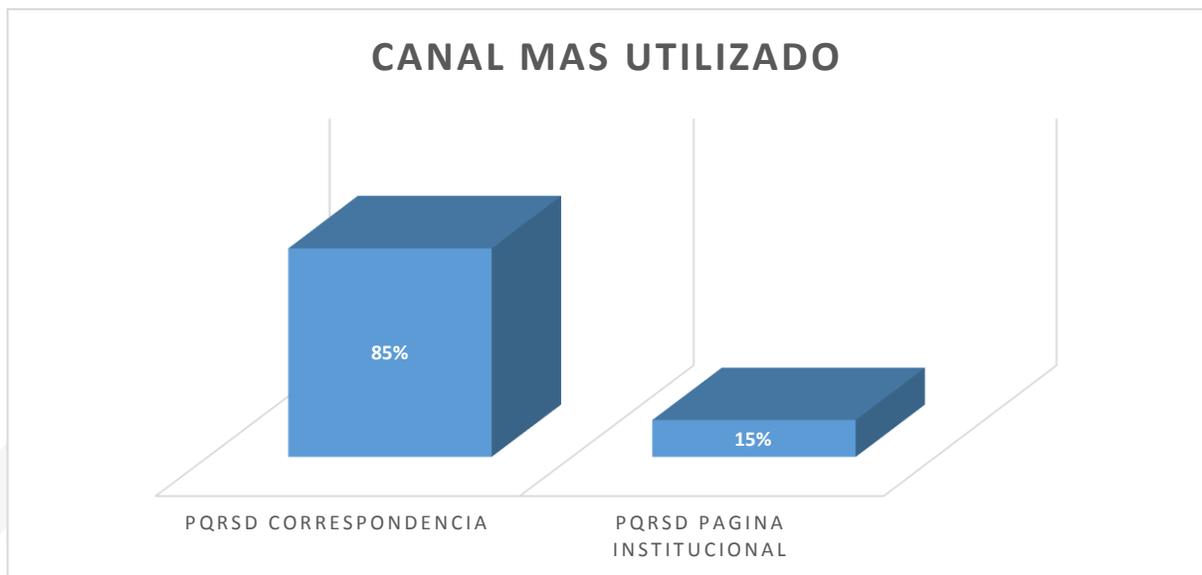
Preguntas frecuentes en las PQRSD (PETICIONES)

- ✓ Solicitud de Audiencia
- ✓ Información estado de cuenta de vehículos
- ✓ Solicitud de cargue de un comparendo en el Simit para ser cancelado
- ✓ Solicitud de certificado de tradición
- ✓ Solicitud de descargue de un comparendo registrado a un vehículo que no cometió la infracción
- ✓ Solicitud de prescripción de comparendos
- ✓ Solicitud de información de números telefónicos para comunicarse con la entidad
- ✓ Solicita información sobre sí el impuesto se puede descargar por internet y cancelar en cualquier banco
- ✓ Solicita el descargue de un comparendo que le aparece a otra persona con el número de cédula
- ✓ Información sí una persona tiene registrados vehículos en la I.T.T.B, para dar respuesta al INPEC
- ✓ Información sobre duplicado de tarjeta de propiedad y licencia de conducción
- ✓ Solicitud de recibo para pago de comparendos

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 PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2020.

| CANAL | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PQRSD CORRESPONDENCIA | 1345 |
| PQRSD PAGINA INSTITUCIONAL | 239 |
| TOTAL | 1584 |



La gráfica nos demuestra que el canal de atención más utilizado es el presencial con un 85%, y el de la página institucional con un 15%.

Se deja la salvedad que la correspondencia solo se encuentra recibida hasta el mes de marzo del 2020. En referencia a los meses de abril, mayo y junio no se evidencian registros



ESTADO GENERAL DE LAS PQRSD

| ESTADO DE LAS PETICIONES | PQRSD FISICO | PQRSD PAGINA | TOTAL |
|--------------------------|--------------|--------------|-------|
| PQRSD CONTESTADOS | 105 | 113 | 218 |
| PQRSD SIN CONTESTAR | 56 | 126 | 182 |
| TOTAL | 161 | 239 | 400 |



Las gráficas nos demuestran el estado actual de las PQRSD recibidas durante el Primer semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta la muestra auditada, el 54% de las PQRSD fue contestado a los usuarios y el 46% se encuentra presuntamente pendiente de la respuesta.



CONCLUSIONES

- ✓ En lo que respecta a los PQRSD se pudo observar que la I.T.T.B. recibió tanto por el sistema de correspondencia, como por el correo electrónico de la entidad, Ochocientos ochenta y cuatro (884) PQRSD; de los cuales se revisaron 400 y de éstas 400 se encuentran 182 PQRSD presuntamente sin contestar.
- ✓ 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 los meses de abril, mayo y junio de la vigencia actual.
- ✓ Como consecuencia de no dar respuesta oportuna a las peticiones, la entidad debió resolver 6 tutelas, recibidas por el sistema de correspondencia.
- ✓ Se observan seis (6) Tutelas recibidas en físico, lo que puede obedecer a derechos de petición no contestados o inconsistencias en el debido proceso.
- ✓ 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

Ayudó en la recolección de la información