



## INFORMES DE CONTROL INTERNO

# INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

## INFORME PQRS

### PERIODO

PRIMER SEMESTRE

VIGENCIA 2017

### PRESENTADO POR

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

BARRANCABERMEJA

## INTRODUCCION

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

### **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”.*

Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que por ley, no tengan el carácter de reservados, casos en los cuales no procede el derecho de petición.

Como máximo, las autoridades a quienes se les presente un derecho de petición, deben responder dentro de los siguientes plazos:

Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.  
Diez (10) días para contestar peticiones de información.  
Treinta (30) días para contestar consultas.

En el caso que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta.

## DESARROLLO DEL INFORME

1. **Periodo a informar:**

Primer semestre de la vigencia 2017.

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 2017, a través del sistema de correspondencia, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas.

3. **Marco Legal:**

Artículo 76 Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción  
Ley 87 del 29 de noviembre de 1993

4. **Campo de aplicación:**

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

5. **Alcance:**

Verificar e informar la oportunidad de respuesta en los PQRS, que ingresaron a la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, a través del Sistema de Correspondencia y la página web, durante el primer semestre de la vigencia 2017.

6. **Clasificación de las Peticiones:**

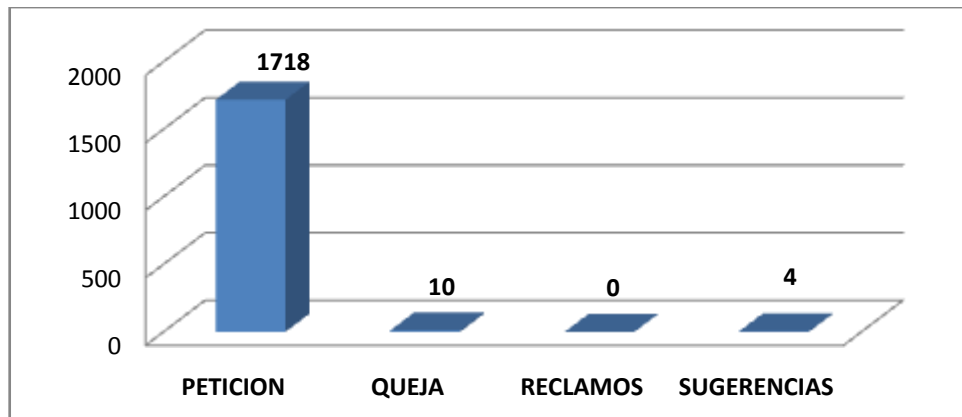
Para el primer semestre de la vigencia 2017, de acuerdo a la información reportada por las diferentes áreas ó divisiones de la entidad, se radicaron mil setecientos treinta y dos (1732) PQRS, a través del Sistema de Control de Correspondencia, y, trescientos cinco (305) vía WEB – EMAIL.

## RESULTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017 MEDIANTE EL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (FISICO)

Durante este periodo, se atendieron y recibieron en la Inspección de Tránsito y Transporte de Barrancabermeja, 1732 PQRS por el Sistema de Control de Correspondencia de la entidad, de acuerdo a lo informado por las Divisiones ó áreas de la I.T.T.B.

### PQRS POR CLASE DE SOLICITUD

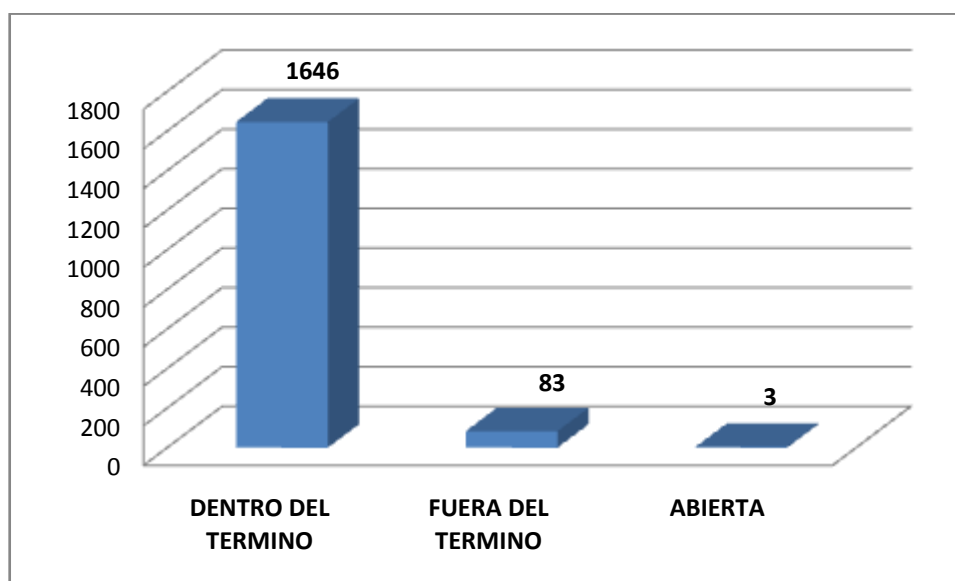
PQRS	CANTIDAD	%
<b>PETICION</b>	1.718	99
<b>QUEJAS</b>	10	0,57
<b>RECLAMOS</b>	0	0
<b>SUGERENCIAS</b>	4	0,23
<b>TOTAL</b>	<b>1.732</b>	<b>100</b>



Del total de las 1732 PQRS, recibidas en el primer semestre de la vigencia 2017, 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 99%, de participación. El uno por ciento restante se dio en razón a 10 quejas y 4 sugerencias presentadas.

## PQRS POR OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>CERRADAS DENTRO DEL TERMINO</b>	1.646	95%
<b>CERRADAS FUERA DEL TERMINO</b>	83	4,76%
<b>ABIERTAS</b>	3	0,17%
<b>TOTAL</b>	<b>1732</b>	<b>100%</b>

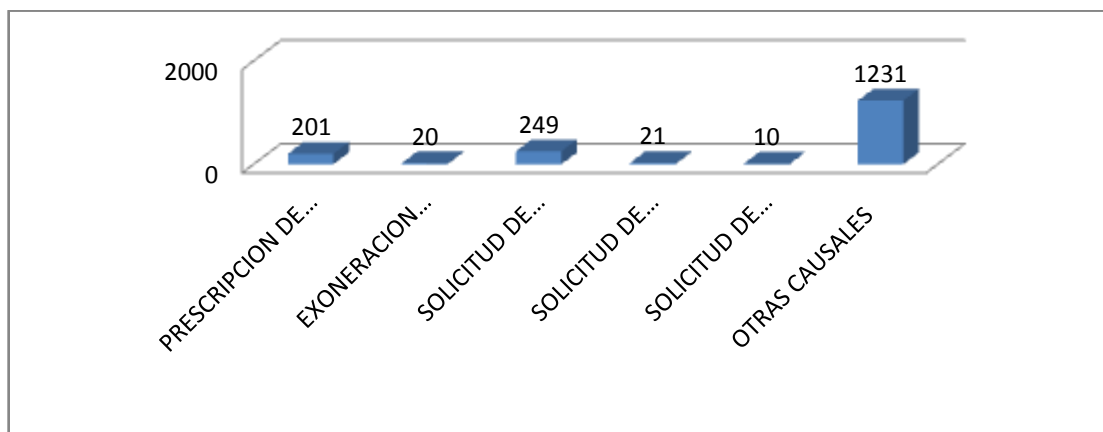


Para la consolidación de esta información, se tomó como base, la entrega de información de cada una de las dependencias que hacen parte de la ITTB, donde se procedió a verificar y consolidar cada requerimiento con el objeto de evidenciar la oportunidad y cumplimiento en los términos de respuesta.

De las 1732 PQRS, recibidas en el primer semestre de la vigencia 2017, se evidenciaron 1646, con respuesta dentro de los términos, representado en el 95% de los PQRS recibidos.

## PQRS POR ASUNTO

MOTIVO DE LA PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS (MUESTRA)	201	11,60%
EXONERACION DE COMPARENDOS	20	1,15%
SOLICITUD DE INFORMACION	249	14,37%
COPIAS	21	1,21%
DOCUMENTOS	10	0,57%
OTROS (revocatorias de comparendos, descargar deudas del simit, solicitudes de señalización, traspasos y traslados de cuenta, migraciones al runt, certificados de propiedad de vehículos, remisión derechos de petición de otras entidades, traslados de vehículos, levantamientos de embargos, prohibiciones de enajenar, salidas de vehículos, relaciones de ops, estudios de tarifas, entre otras)	1231	71,07%
<b>TOTAL</b>	<b>1732</b>	<b>100</b>



El cuadro anterior nos indica, que el 11,60% de las peticiones radicadas en la entidad para el primer semestre de la vigencia 2017, corresponden a solicitudes por prescripción de comparendos, el 1,15% exoneraciones de comparendos, el 14,37 por solicitudes de información, el 1,21% solicitud de copias, el 0,57 solicitud de documentos y el 71% restante corresponden a requerimientos por otras causas, como se relacionan en el cuadro.

## PQRSD POR DEPENDENCIA ASIGNADA

De las 1732 PQRs recibidas, en el primer semestre de la vigencia 2017, se dio traslado para el trámite de respuesta a las siguientes oficinas:

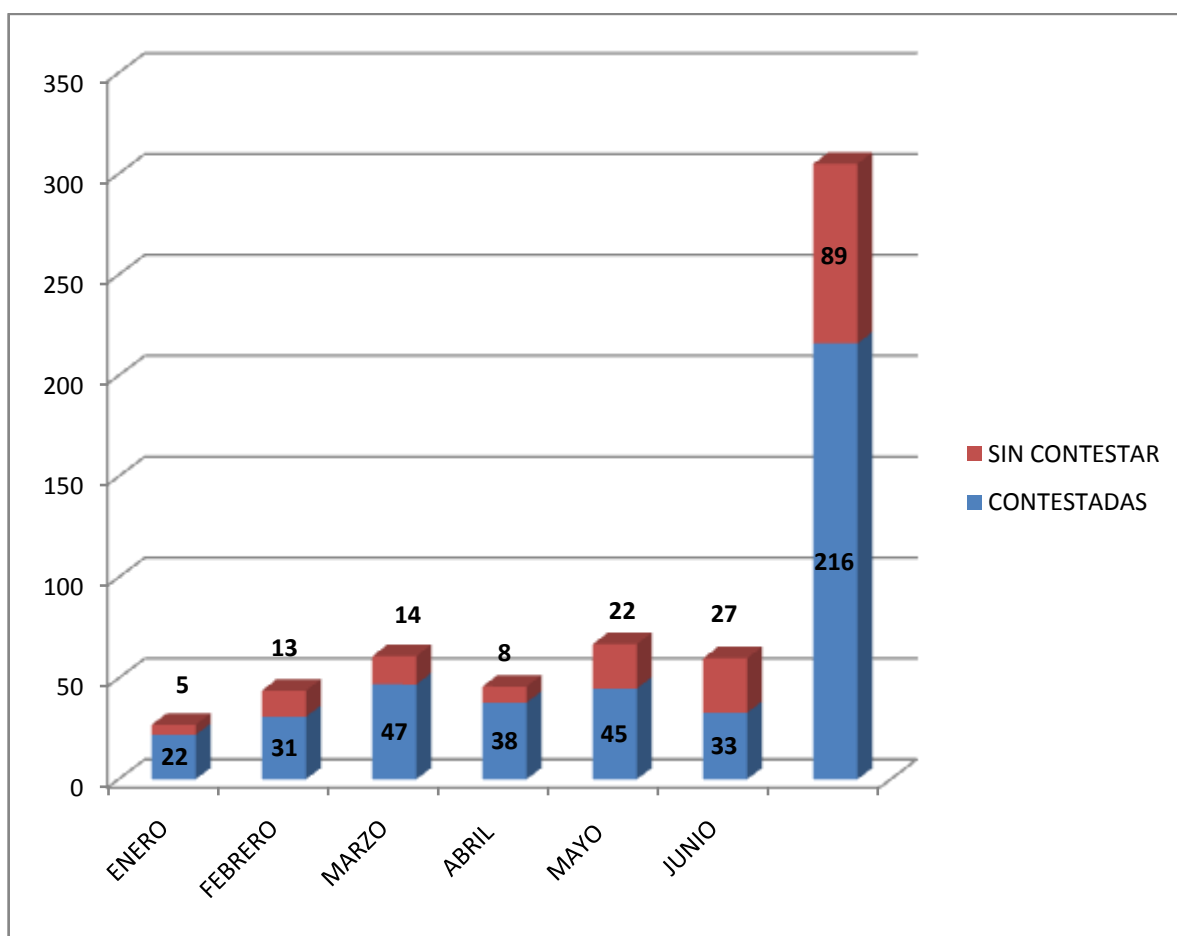
OFICINA RESPONSABLE	CANTIDAD POR OFICINAS	%
DIRECCION	25	1,44%
DIVISION ADMINISTRATIVA	27	1,55%
DIVISION JURIDICA	1282	74,01%
TRANSPORTE PUBLICO	16	0,92%
DIVISION TECNICA	18	1,03%
MATRICULAS	69	3,98%
INSPECCION DE POLICIA	94	5,42%
COBRO COACTIVO (MUESTRA)	201	11,60%
<b>TOTAL</b>	<b>1732</b>	<b>100</b>

Revisada la información por dependencia se puede observar que en la división jurídica se radicaron el 74% de las PQRSD, recibida en este periodo. En un segundo lugar la oficina de cobro coactivo con el 11,60% del total de PQRSD.

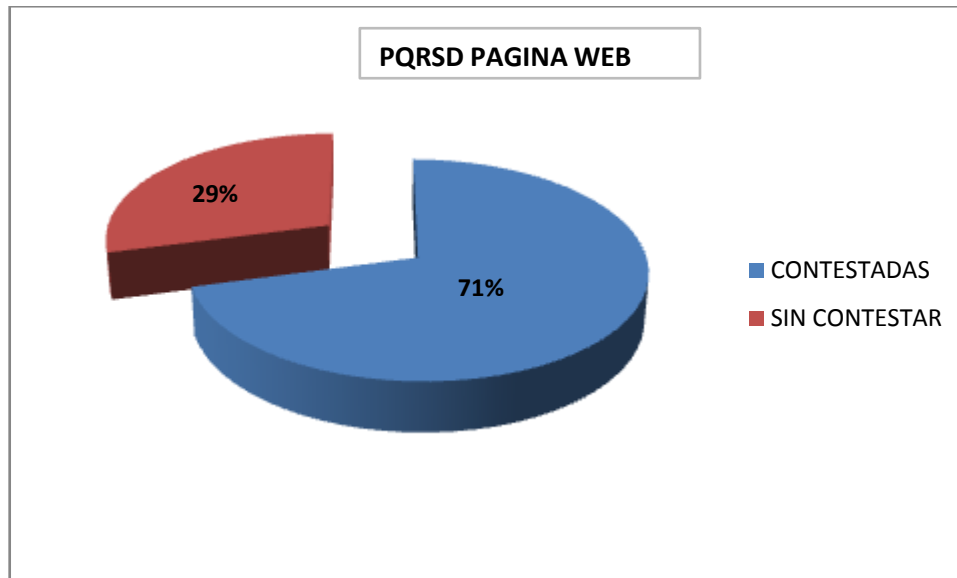
## RESULTADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017 MEDIANTE LA WEB – E MAIL

Durante este periodo, y a través de la página WEB de la I.T.T.B, se atendieron trescientos (305) PQRSD, de acuerdo al informe remitido por la División de Planeación, Calidad y Mejora.

MES	No. PQRS	CONTESTADAS	SIN CONTESTAR
ENERO	27	22	5
FEBRERO	44	31	13
MARZO	61	47	14
ABRIL	46	38	8
MAYO	67	45	22
JUNIO	60	33	27
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>216</b>	<b>89</b>







Las Gráficas nos demuestran que de los trescientos cinco (305) PQRSD, recibidos durante el semestre. La entidad no ha dado cumplimiento a la respuesta oportuna en un 29% de las PQRSD de la página web.

### POR TIPO DE PQRSD

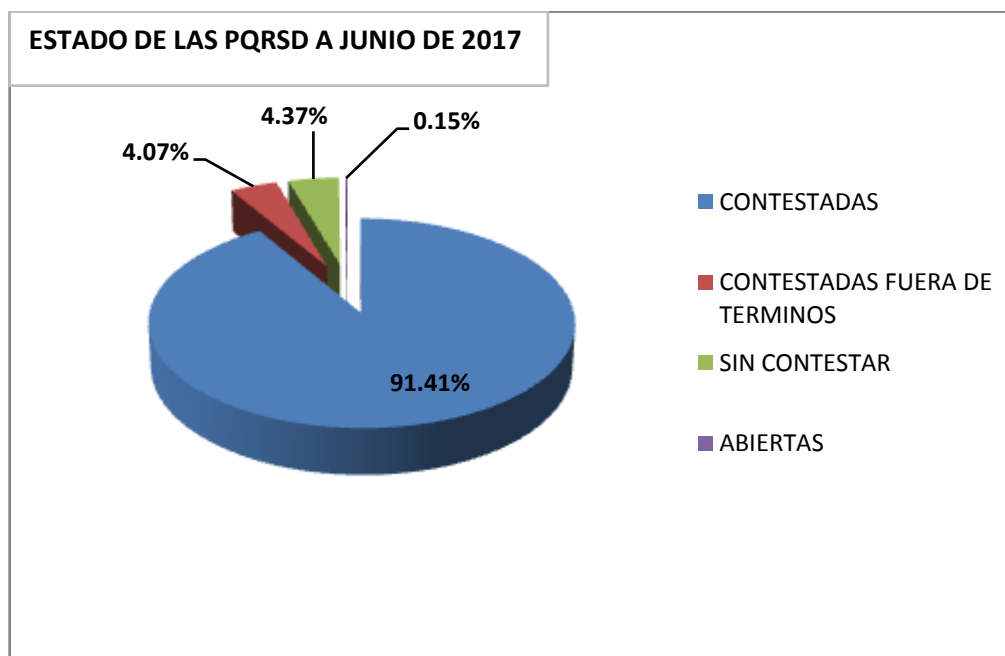
MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA
ENERO	21	0	5	1	0
FEBRERO	37	1	6	0	0
MARZO	49	2	10	0	0
ABRIL	35	0	10	1	0
MAYO	61	2	4	0	0
JUNIO	47	6	7	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>250</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

## TOTALIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN LA I.T.T.B. 2017

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD ESCRITA	1732	85%
SOLICITUD POR WEB	305	15%
<b>TOTAL</b>	<b>2.037</b>	<b>100%</b>

Se observa que el 85% de los PQRSD recibidos en el primer semestre de la vigencia 2017 se recibió a través del sistema de correspondencia, solo un 15% fue recibido a través de la página web.

De las dos mil treinta y siete (2.037) PQRSD, recibidos en la I.T.T.B., en la fecha de corte de realizar el informe, se observa que un 91,41% fueron contestadas oportunamente, el 4,07% se encuentran contestadas fuera de termino, el 4,37 por ciento aun no se han contestado (de acuerdo a la información recibida por Planeación) y un 0.15% se encuentran abiertas (entre los términos).



## CONCLUSIONES

- ✓ Se observa de manera general que hubo un cumplimiento representativo en un 91, 41% en los términos de respuesta oportuna a los usuarios que lo solicitaron. Pero es de gran preocupación los porcentajes de incumplimiento en los PQRSD contestados fuera de términos y los que están pendientes por contestar (vencidos).
- ✓ Por lo anterior se insta a las oficinas responsables de realizar el monitoreo de los PQRSD, tanto en físico como en la página web, acatar lo establecido en los procedimientos establecidos, igualmente a dar cumplimiento al Manual de Derechos de Petición actualizado mediante resolución No. 2204 del 11 de Julio de 2017.
- ✓ Se insta a la Entidad a dar continuidad al buzón de sugerencias; ya que en la actual vigencia no se observaron sugerencias, ni felicitaciones a través de este mecanismo de identificación, la cual permite a la I.T.T.B. a generar acciones preventiva e incentivos acorde con la percepción de la percepción de los servicios por parte de los ciudadanos, como lo indica el procedimiento PCM – PR004, Versión 01.
- ✓ La Oficina de Control Interno, recomienda tener en cuenta el **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.....*

Elaboró: Sandra Liney Alhucema Arévalo  
Jefe Oficina Control Interno

CODIGO: PCM-PR027	VERSION:001	FORMATO DE OFICIO	Página 11 de 1
-------------------	-------------	-------------------	----------------

