



INFORMES DE CONTROL INTERNO

INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRIMER 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, asunto, 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:

Primer 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, correo electrónico y sistema de gestión, 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, matriculas, jurídica y cobro coactivo.

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 primer semestre de la vigencia 2018.

6. Metodología:

La estadística reflejada se soporta en la información solicitada a la oficina de planeación quien es la encargada de recepcionar las PQRSD que llegan vía email y la información solicitada a cada una de las dependencias que conforman la I.T.T.B., las cuales reciben los requerimientos que ingresan por la ventanilla del sistema de control de correspondencia.

Para la consolidación de la información, la misma se solicitó a través del formato de PQRSD el cual fue enviado a cada uno de los correos electrónicos de los profesionales especializados de cada área para su diligenciamiento y posterior consolidación de la información.

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.

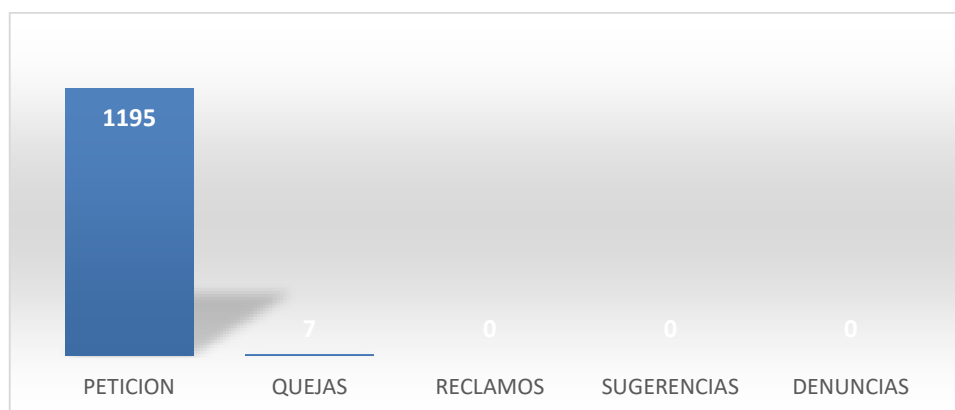
RESULTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2018 MEDIANTE EL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA (FISICO)

Durante el primer semestre de la vigencia 2018 fueron recibidas en la I.T.T.B. por el Sistema de Control de Correspondencia, un total de **1.202 PQRSD**, distribuidas así: 1195 requerimientos como peticiones y 7 quejas. Durante este periodo no fueron formulados reclamos, sugerencias ni denuncias. Por el EMAIL de la entidad se recibieron en este periodo **375 PQRSD**, para un total de **1.577 PQRSD** radicadas, en este periodo en la entidad.

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	1.195	99,41
QUEJAS	7	0,60
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	1.202	100%

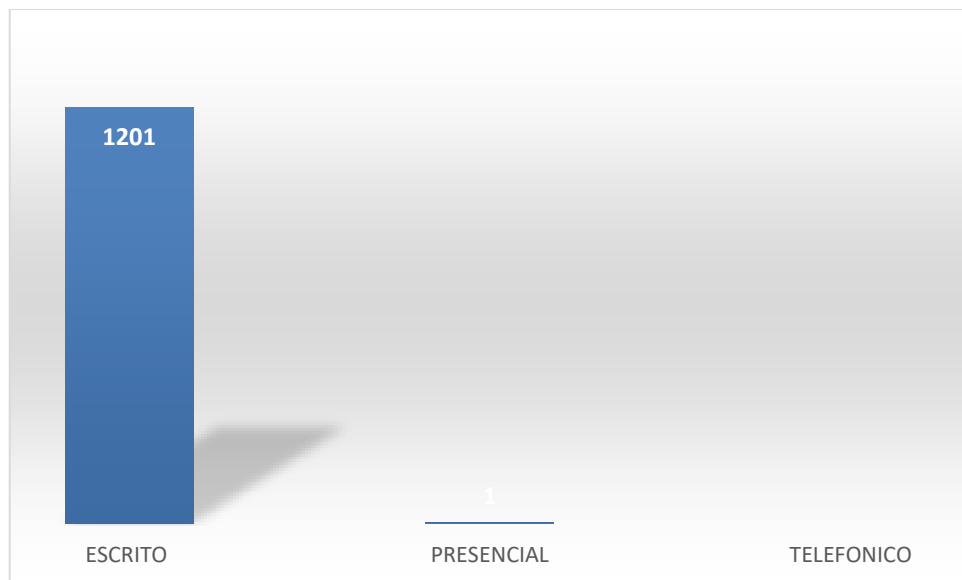


Del total de las 1.202 PQRSD, recibidas en el primer semestre de la vigencia 2018, a través del sistema de control de correspondencia, se observó que las solicitudes interpuestas por los ciudadanos bajo el tipo de peticiones representaron el mayor porcentaje con un 99,41%, de participación. El 0,60% restante se dio en razón a 7 quejas presentadas.

PQRSD POR CANAL DE ATENCION

De acuerdo con los canales de atención, a continuación, se detalla cual fue el más utilizado por los usuarios durante este periodo.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
ESCRITO	1.201	99,9%
PRESENCIAL	1	0,08%
TELEFONICO	0	0%
TOTAL	1.202	100%

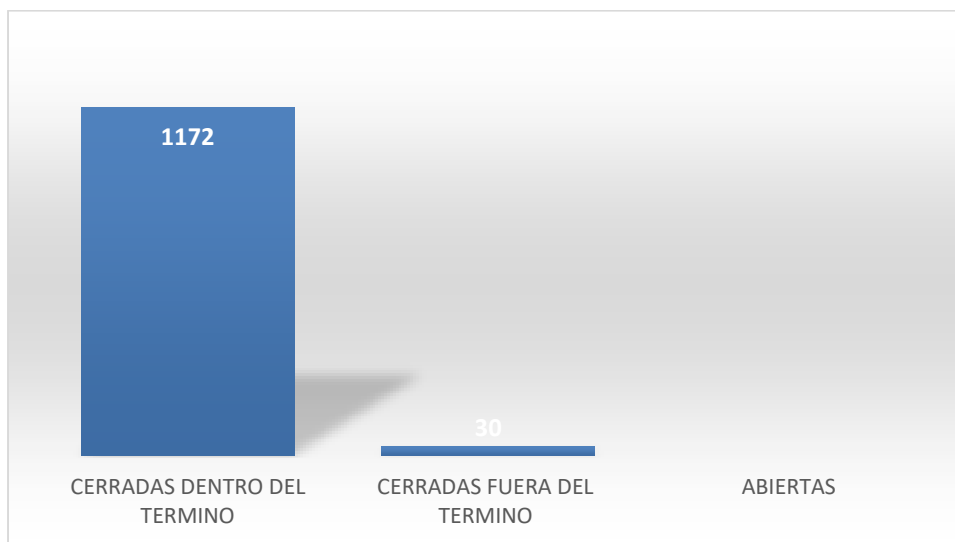


Se pudo observar que de las 1.202 PQRSD, que ingresaron a la ITTB durante este periodo el 99,9% se realizaron de forma escrita, a través del sistema de control de correspondencia, el 0,08% corresponde a una solicitud de forma presencial realizada en la Inspección de Policía de la entidad.

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	PORCENTAJE
CERRADAS DENTRO DEL TERMINO	1172	97,5%
CERRADAS FUERA DEL TERMINO	30	2,49%
ABIERTAS	0	0
TOTAL	1202	100%

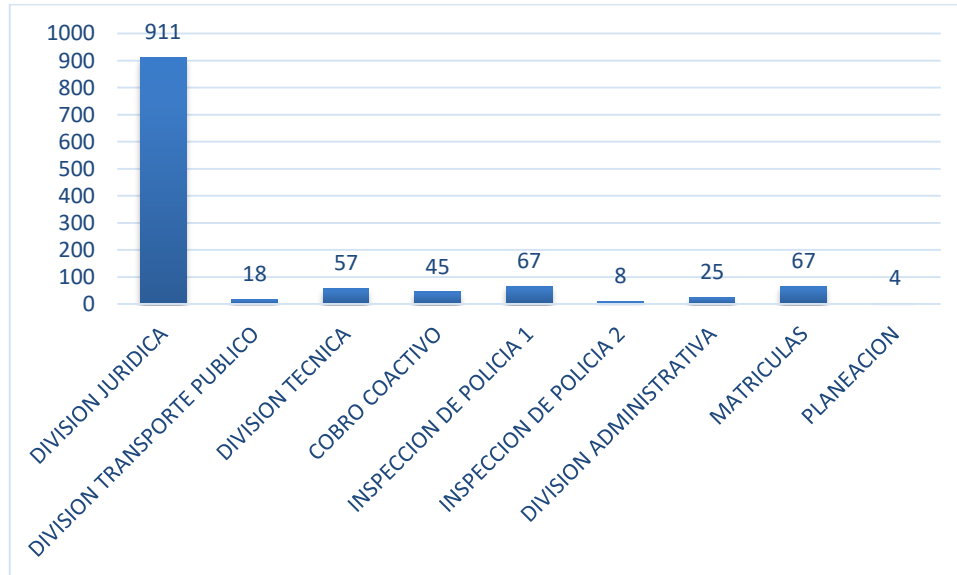


Como se observa en la grafica anterior de los 1.202 requerimientos que ingresaron en el periodo informado, 1.172 se les dio respuesta dentro de los terminos estipulados; es decir el 97,5% del total de los PQRSD. Solo un 2,49% se respondió fuera del termino establecido para dar respuesta, y corresponden a 30 requerimientos.

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.

OFICINA RESPONSABLE	CANTIDAD POR OFICINAS	%
DIVISION JURIDICA	911	75,80%
DIVISION TRANSPORTE PUBLICO	18	1,49%
DIVISION TECNICA	57	4,74%
COBRO COACTIVO	45	3,74%
INSPECCION DE POLICIA 1	67	5,57%
INSPECCION DE POLICIA 2	8	0,66%
DIVISION ADMINISTRATIVA	25	2,07%
MATRICULAS	67	5,57%
PLANEACION	4	0,33%
TOTAL	1202	100%

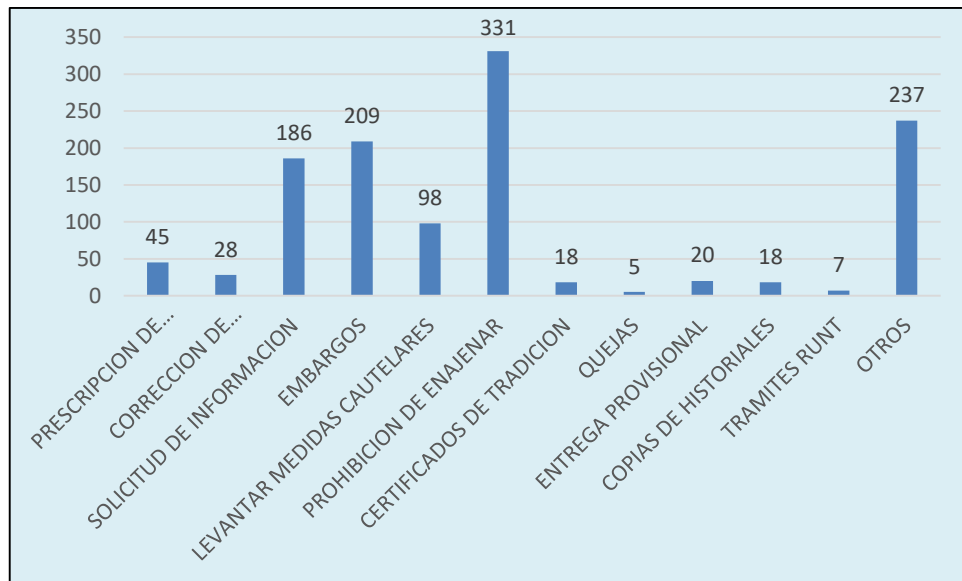


Revisada la información por dependencia se puede observar que en la División Jurídica se radicaron el 71,80% de las PQRSD, recibida en este periodo.

PQRS POR ASUNTO

A continuación se relaciona los motivos por los cuales se recibieron en la I.T.T.B., en el primer semestre de la vigencia 2018, los diferentes requerimientos:

MOTIVO DE LA PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	45	3,74
CORRECCION DE COMPARENDOS POR ERROR EN CEDULA	28	2,32
SOLICITUD DE INFORMACION	186	15,47
EMBARGOS	209	17,38
LEVANTAR MEDIDAS CAUTELARES	98	8,15
PROHIBICION DE ENAJENAR	331	27,53
CERTIFICADOS DE TRADICION	18	1,49
QUEJAS	5	0,41
ENTREGA PROVISIONAL	20	1,66
COPIAS DE HISTORIALES	18	1,49
TRAMITES RUNT	7	0,58
OTROS (solicitud de expedientes por accidentes, inmovilización de vehículos, cambio de infracción de D1 A B1, solicitud de entrega definitiva y provisional de vehículos, anular fotomultas, revocatorias, permisos, acompañamientos de gentes de tránsito, reductores de velocidad, solicitud de operativos, registro de medidas cautelares, solicitud de propietarios de vehículos, índice de accidentalidad, tarjeta de operación, cambio de empresa, desvinculación de empresas, demarcación de vías, instalación de reductores de velocidad, solicitud de servicio de agente, permisos para realizar actividades, capacitaciones en seguridad vial)	237	19,71
TOTAL	1.202	100



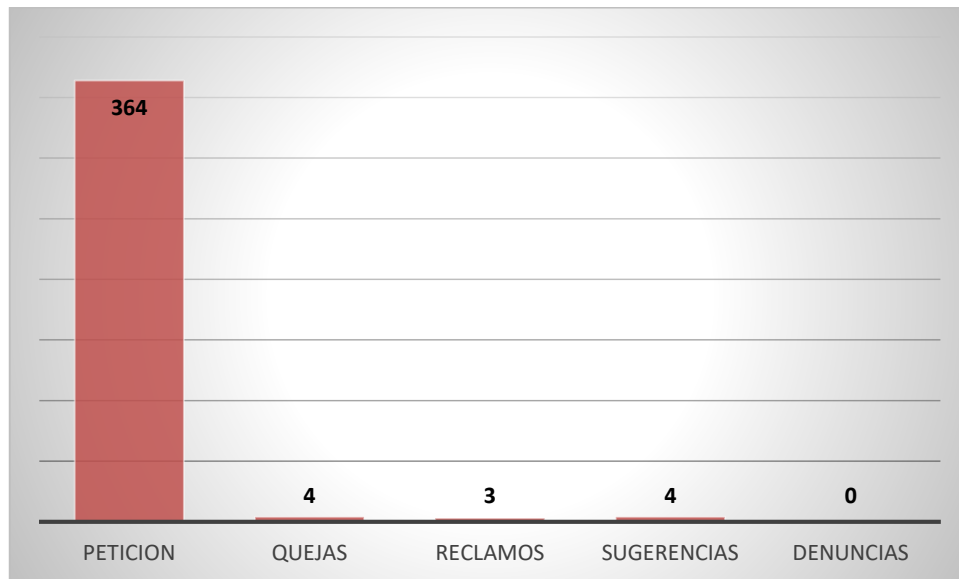
La grafica anterior nos indica, que el 27,53% de las peticiones radicadas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia 2018, corresponden a solicitudes de prohibición de enajenar bienes, el 17,38% solicitudes de embargo, el 15,47% por solicitudes de información, y el 39,62 % restante, de acuerdo a los motivos relacionados en el cuadro anterior.

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2018, a través del correo electrónico de la I.T.T.B y el SG, se atendieron 375 PQRSD; de acuerdo al informe remitido por la División de Planeación, Calidad y Mejora, de la siguiente manera:

PQRSD POR MODALIDAD DE PETICION

PQRS	CANTIDAD	%
PETICION	364	97
QUEJAS	4	1,06
RECLAMOS	3	0,8
SUGERENCIAS	4	1,06
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	375	100

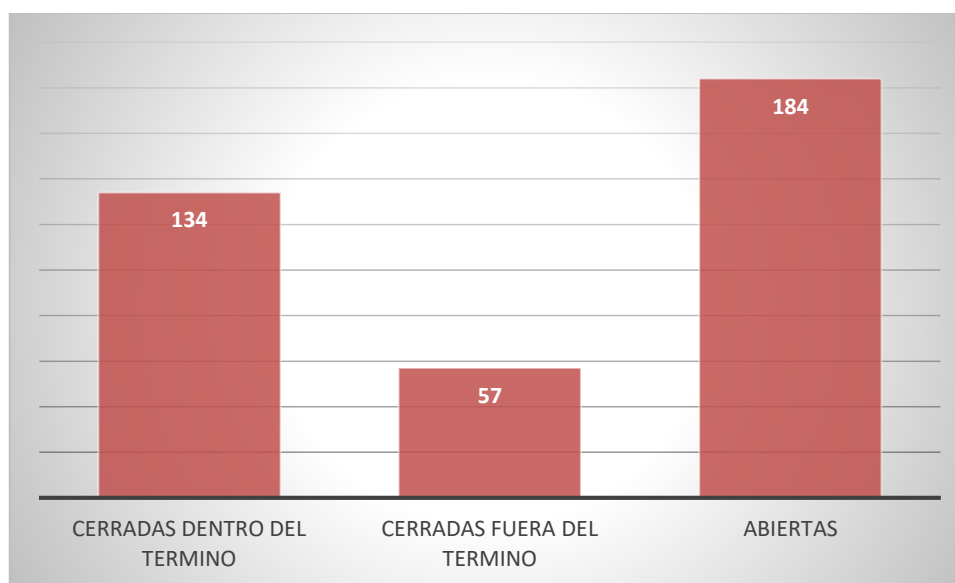


Como se observa en la grafica anterior, la mayor cantidad de requerimientos que ingresaron a traves de la web – correo electrónico institucional, se dieron por peticiones reflejadas en un 97% del total de requerimientos, el 1,06% corresponde a las quejas, el 0,8% reclamos, el 1,06% sugerencias, y no se presentaron requerimientos por denuncias en este periodo.

PQRSD POR OPORTUNIDAD EN TRAMITE

De las 375 pqrsd recibidas en este periodo por la web – email, de acuerdo a lo informado por la oficina de planeación, presentamos el siguiente consolidado que nos permite determinar la oportunidad en la respuesta de estos requerimientos.

RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
CERRADA DENTRO DEL TERMINO	22	35	47	23	5	2	134
CERRADA FUERA DEL TERMINO	16	2	15	8	16		57
ABIERTAS	17	39	23	63	35	7	184
TOTAL	55	76	85	94	56	9	375

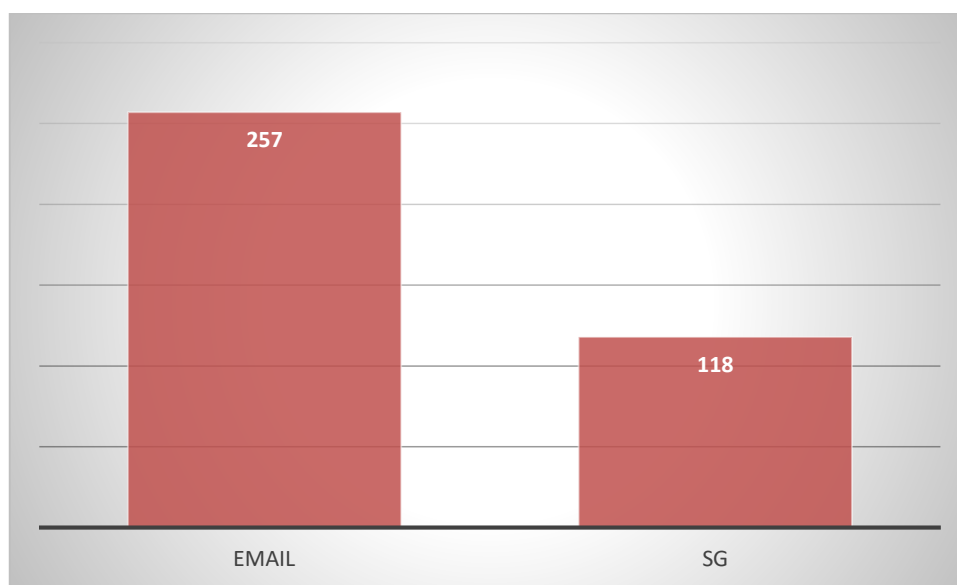


La Gráfica nos demuestra que de los 375 PQRSD, recibidos durante el primer semestre de la vigencia 2018, La entidad no dio cumplimiento a la respuesta oportuna a 57 requerimientos y a corte del informe están sin respuesta un total de 184 PQRSD.

PQRSD POR CANAL DE ATENCION

De acuerdo con los canales de atención, por medio de los cuales la oficina de planeación recepciona los PQRSD, a continuación, se detallan el porcentaje de participación en cada uno de ellos, en este periodo.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
EMAIL	257	68,53
SG	118	31,46
TOTAL	375	100%

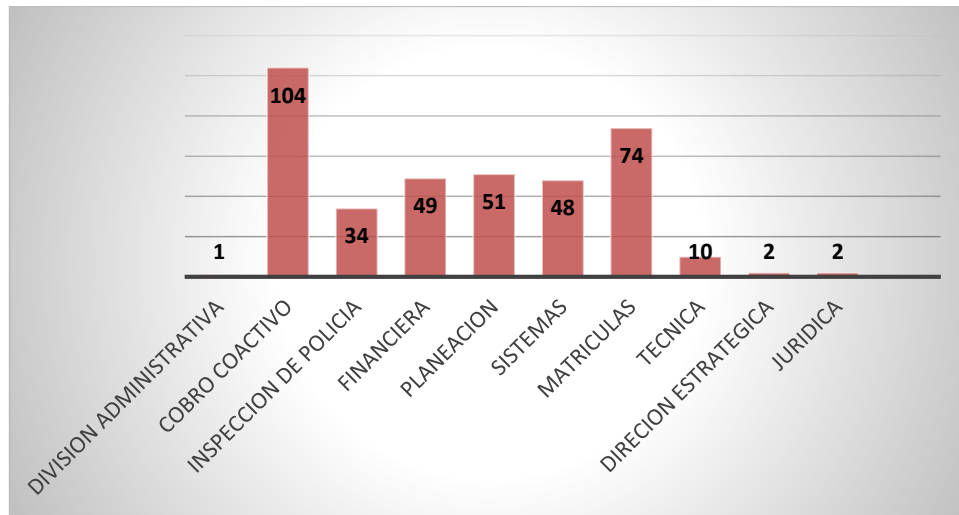


Se puede observar que del total de PQRSD recibidas en este periodo, el 68,53% que corresponden a 257 requerimientos ingresaron por el correo electrónico de la entidad, pqrs@transitobarrancabermeja.gov.co el 31,96% restante ingreso a través del Sistema de Gestión.

PQRSD POR DEPENDENCIA RESPONSABLE

La siguiente relación corresponde a las diferentes dependencias de la entidad a las que fueron direccionadas, cada uno de los requerimientos que ingresaron a través del correo electrónico y el sistema de gestión en este periodo.

OFICINA RESPONSABLE	CANTIDAD POR OFICINAS	%
DIVISION ADMINISTRATIVA	1	0,26
COBRO COACTIVO	104	27,73
INSPECCION DE POLICIA	34	9,06
FINANCIERA	49	13,06
PLANEACION	51	13,6
SISTEMAS	48	12,8
MATRICULAS	74	19,73
TECNICA	10	2,66
DIRECION ESTRATEGICA	2	0,53
JURIDICA	2	0,53
TOTAL	375	100



Se puede observar que el mayor porcentaje de PQRSD fueron direccionados para su respuesta a las oficinas de cobro coactivo (104 PQRSD), matriculas (74 PQRSD), planeación (51 PQRSD) y financiera (49 PQRSD).

RELACION LAS DE DEPENDENCIAS PENDIENTES POR RESPUESTA A PQRSD

A continuación, se detallan las dependencias que con corte a la fecha del presente informe registraban PQRSD pendientes por respuesta.

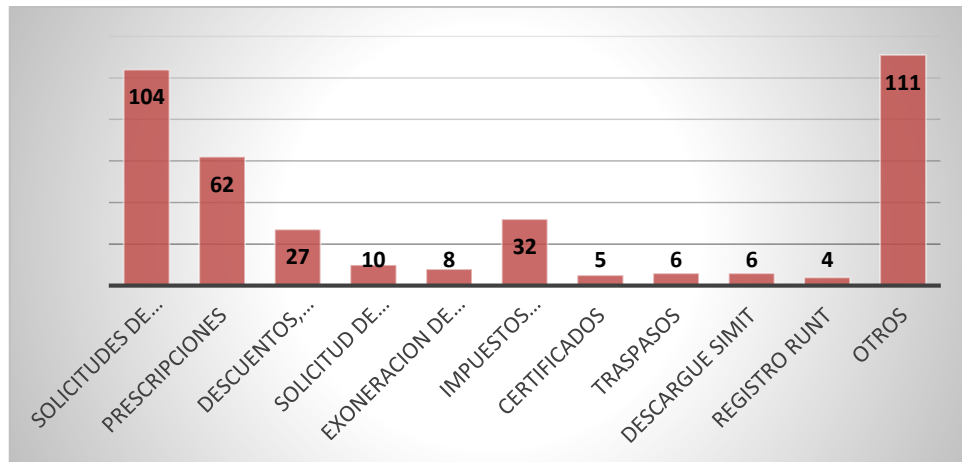
OFICINA RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ADMINISTRATIVA	1					
COBRO COACTIVO	3	4	6	13	14	4
SISTEMAS	3	11	6	11	6	
TRAMITES	7	14	4	8	5	1
INSPECCION DE POLICIA	1	3	3			
FINANCIERA	2	7	4	24	4	
CONTRAVENCIONES				7	5	1
SEGURIDAD VIAL					1	
JURIDICA						1
TOTAL	17	39	23	63	35	7

Como se puede observar durante el primer semestre de la vigencia 2018, con corte de la fecha del informe, se encuentran sin respuesta un total de 184 PQRSD, equivalente al 49% del total recibido.

PQRS POR ASUNTO

A continuación se relaciona los motivos por los cuales se recibieron en la I.T.T.B., en el primer semestre de la vigencia 2018 los diferentes requerimientos.

MOTIVO DE LA PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
SOLICITUDES DE INFORMACION	104	27,1
PRESCRIPCIONES	62	16,53
DESCUENTOS, DESCARGUE Y CORRECCIONES COMPARENDOS	27	7,2
SOLICITUD DE HISTORIALES	10	2,6
EXONERACION DE COMPARENDOS	8	2,13
IMPUESTOS MUNICIPALES	32	8,5
CERTIFICADOS	5	1,3
TRASPASOS	6	1,6
DESCARGUE SIMIT	6	1,6
REGISTRO RUNT	4	1,06
OTROS (estado de impuestos, agradecimientos, duplicado placas, migración runt, traspasos, registro titularidad, suspensión de licencias, devoluciones de dinero, liquidación de impuestos, cancelación matrícula, desembargo, corrección de cedula, pago de impuestos, ofrecimiento cartera, actualización datos vehículo)	111	29,6
TOTAL	375	100%

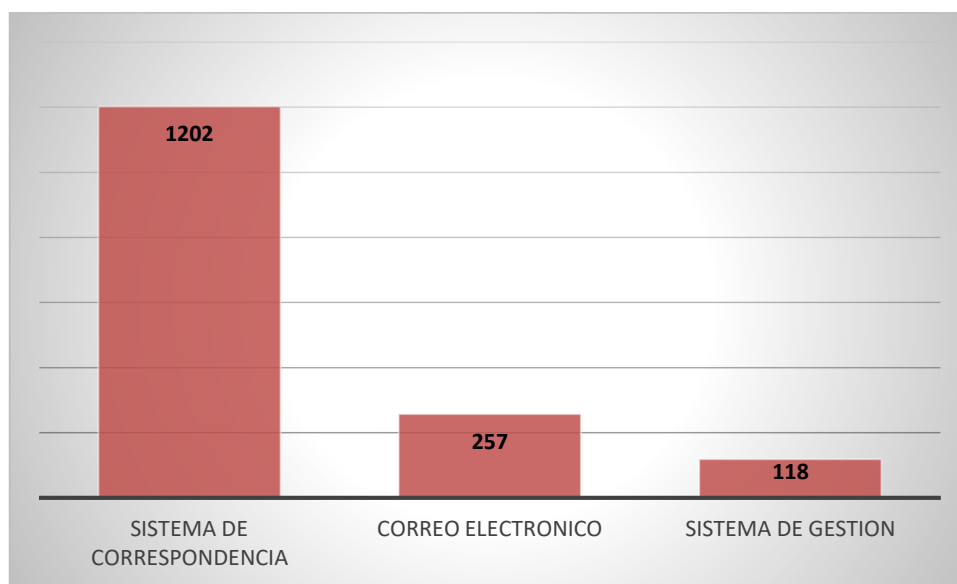


Como se puede observar las solicitudes de información, prescripciones de comparendos, impuestos, descargue de comparendos, fueron los requerimientos más solicitados por este medio durante este primer semestre, representando el 60% de participación.

TOTALIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN LA I.T.T.B. PRIMER SEMESTRE 2018

Durante el primer semestre de la vigencia 2018 fueron recibidas en su totalidad 1.557 PQRSD, a través de los canales que se detallan a continuación

MEDIO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SISTEMA DE CORRESPONDENCIA	1202	76,22
CORREO ELECTRONICO	257	16,29
SISTEMA DE GESTION	118	7,48
TOTAL	1577	100%



Se observa que el 76,22% de los PQRSD recibidos en este periodo de la vigencia 2018, ingresaron a través del sistema de correspondencia, el 16,29% a través de la página web, correo electrónico y el 7,48% a través del Sistema de Gestión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ En lo que respecta a los PQRSD que ingresaron a través del sistema de correspondencia, se observa de manera general que hubo un cumplimiento representativo en un 97,5% (1172 PQRSD) en los términos de respuesta oportuna a los usuarios que lo solicitaron. El 2,49 (30pqrds) fue contestado fuera de los términos. Teniendo en cuenta la información suministrada por las Divisiones o Secciones, ya que no se está dando cumplimiento al Manual de Derechos de Petición y no se cuenta en línea el sistema de correspondencia.
- ✓ En referencia a los PQRSD, que ingresaron a través del correo electrónico y sistema de gestión se observó un cumplimiento en los términos de respuesta del 35,73% (134pqrds) el 15,2% (57 PQRSD) se dio respuesta fuera de los términos y el 49% (184pqrds) no se evidenció respuesta, de acuerdo a lo informado por la oficina de planeación.
- 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 recomienda que el programa de correspondencia se encuentre en RED, 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.

SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO

Asesora de Control Interno