



## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JUNIO 2022

### OFICINA DE REGISTROS DE TRÁNSITO

**ELABORADO POR:** Yuly España

**FECHA DE INFORME:** 28 de Julio de 2022.

**OBJETIVO GENERAL:** Presentar el resumen de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos en la Oficina de Registros de Tránsito, resumen de datos, tablas dinámicas, y gráficas que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento que aumenten la capacidad operativa de la dependencia, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

**PERÍODO INFORME:** Junio- 2022

Durante el período de análisis se recibieron para atención 3.660 PQRS cuyo término para atención vence a más tardar el 25 de julio de 2022. De las PQRS asociadas se descartan 29 solicitudes que pertenecen a la Oficina de Talento Humano, las cuales fueron mal asociadas por el traslado de la funcionaria María Verónica Monterrosa, del cual se anexa correo soporte.

De las PQRS del período se ha realizado el siguiente análisis.

#### Contenido

1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRS POR MES .....	2
2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN.....	3
3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS .....	4
4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRÁNSITO.....	5



## 1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRs POR MES

**Tabla 1: Cantidad de PQRs con respuesta en el mes de junio de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO							TOTAL	%
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio		
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos						38	17	55	1,50%
Derecho de Petición (15 Días) PQR						88	71	159	4,34%
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información-Documentos-Dec.491/20	49	83	108	82	41	47		410	11,20%
Derecho de Petición (30 Días)- PQR-Dec.491/2020	111	142	193	103	115	73	8	745	20,36%
Quejas			1		1			2	0,05%
Reclamos	3	1		1	1			6	0,16%
Solicitud						146	176	322	8,80%
Solicitud de Información (10 Días)						1		1	0,03%
Solicitud de Información (20 Días)-Dec.491/2020	10	11	16	1	15	2		55	1,50%
Solicitud dec.491/2020	498	424	389	176	192	224	2	1905	52,05%
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>363</b>	<b>365</b>	<b>619</b>	<b>274</b>	<b>3660</b>	

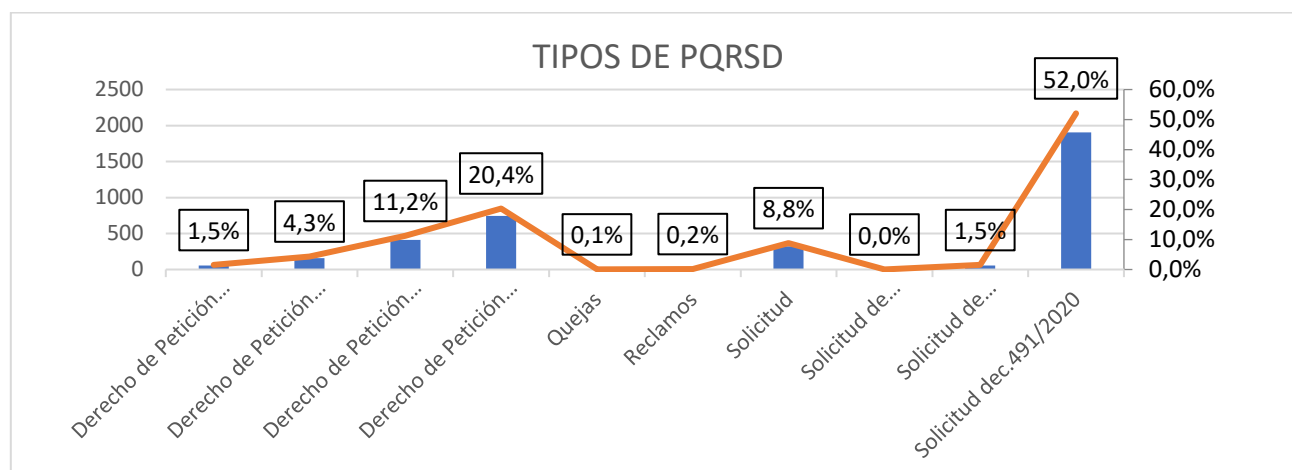
Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 6 de julio de 2022.

La tabla anterior muestra el volumen de PQRs recibido durante el período de análisis. Se puede apreciar que:

- **37,4 % son Derechos de petición** (que corresponden a: PQR a 10 días, PQR a 15 días, PQR a 20 días, PQR a 30 días).
- **0,22% corresponden a Quejas y Reclamos**, que son las 8 ya reportadas, sin aumento.
- **62,38% son Solicitudes** (que corresponden a: Solicitud, solicitud de información a 10 días, solicitud a 20 días y solicitud dec. 491).



**Gráfico 1: Relación de Pareto de las PQRs Oficina de Registros de Tránsito para el mes de junio**



## 2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO							TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	
En gestión							93	93
Respondidas por anticipado							179	179
Respondidas en el tiempo	669	659	706	363	363	606		3366
Finalizadas no respondidas						9	2	11
Respondidas vencidas	2	2	1		2	3		10
Sin responder vencidas						1		1
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>363</b>	<b>365</b>	<b>619</b>	<b>274</b>	<b>3660</b>

Situación inicial reportada en la base de datos de SIGOB:

**Tabla 2: Situación inicial de PQRs por tipo de respuesta del mes de mayo de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

Fuente: Análisis de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada.

- En Gestión:** Existen 93 radicados corresponden a las solicitudes pendientes por respuesta, se revisaron para confirmar que no se hayan asignado a funcionarios que no estén autorizados para responder Sigob.
- Respondidas por anticipado:** Estos 179 radicados corresponden a solicitudes respondidas antes de su vencimiento.
- Respondidas en el tiempo:** Estos 3366 radicados corresponden al acumulado anual de las solicitudes respondidas cumpliendo tiempo con derivada y con registro de finalización.



- d) **Finalizadas no respondidas:** Se reportan 11 radicados que se finalizaron sin responder, es decir no se le asoció una derivada o que pertenece a otra tipología, lo cual corresponde a una No Conformidad que se debe revisar y subsanar.
- e) **Respondidas vencidas:** Corresponden a 7 solicitudes de meses anteriores y a 3 solicitudes que se respondieron después de su vencimiento en el mes junio.
- En esta sección se encuentran 7 solicitudes reportadas como vencidas, pero al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, del cual se anexa soporte.
  - En esta sección se encuentran 29 solicitudes de la funcionaria María Verónica Monterrosa que pertenecen a la Oficina de Talento Humano, las cuales fueron mal asociadas por el traslado de la funcionaria María Verónica Monterrosa a la Oficina de Registros de Tránsito, del cual se anexa correo soporte, para que por favor se cambien estos radicados de Oficina.
- f) **Sin responder vencidas:** Corresponde a 1 solicitud que se respondió después de su vencimiento en el mes junio.

### 3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS

En el mes de análisis se corrigieron los siguientes radicados:

- ❖ **FINALIZADAS NO RESPONDIDAS:** Se cambio la tipología a 9 solicitudes, se asoció respuesta a 1 solicitud y se solicita corrección a 1 PQR que estaba sin error:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-115324	Vega Lora, Luis Felipe	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-111483	Vega Lora, Luis Felipe	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-104881	Vega Lora, Luis Felipe	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-100639	Franco Tatis, Carlos Andrés	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-100649	Franco Tatis, Carlos Andrés	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-100482	Marrugo Cañavera, Mario	Finalizadas no respondidas	Se enlazó la derivada
EXT-QUILLA-22-099712	Sarmiento Suárez, Silene	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-098391	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-097619	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-091268	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Cambiar tipología a respuesta
EXT-QUILLA-22-085990	Yonoff Pacheco, Divina	Finalizadas no respondidas	Estaba correctamente derivada

- ❖ **RESPONDIDAS VENCIDAS:** 7 solicitudes reportadas que al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, 3 solicitudes se respondieron vencidas y 7 PQRS reportadas en el informe, son de meses anteriores, que ya se realizó la acción correctiva:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-095583	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe



EXT-QUILLA-22-095698	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe
EXT-QUILLA-22-095367	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe
EXT-QUILLA-22-095692	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe
EXT-QUILLA-22-094511	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	finalizada vencida en junio
EXT-QUILLA-22-093342	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe
EXT-QUILLA-22-091048	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe
EXT-QUILLA-22-091257	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe
EXT-QUILLA-22-091004	Del Castillo González, Fernanda	Respondidas vencidas	finalizada vencida en junio
EXT-QUILLA-22-085007	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	finalizada vencida en junio
EXT-QUILLA-21-260608	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-21-260645	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-22-025141	Arboleda Diaz, Julio Cesar	Respondidas vencidas	Revisada en marzo
EXT-QUILLA-22-014657	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-010262	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-065014	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-064279	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo

❖ SIN RESPONDER VENCIDA: 1 solicitud se respondió vencida:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-096767	Yonoff Pacheco, Divina	Sin responder vencidas	se respondió vencida, el 26 de julio

#### 4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.

**Tabla 3: Situación final de PQRs por tipo de respuesta del mes de junio 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO							TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	
En gestión							93	93
Respondidas por anticipado							179	179
Respondidas en el tiempo	669	659	706	363	363	608		3368
Respondidas vencidas	2	2	1		2	4		11
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>363</b>	<b>365</b>			<b>3651</b>

Fuente: Análisis de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada.

Para el mes en cuestión se realizaron las siguientes modificaciones:

❖ De las 11 finalizadas no respondidas:



- 1 pasa a respondida por anticipado en junio
- 1 estaba correctamente finalizadas, no es No Conformidad, quedan como respondidas por anticipado en junio.
- 9 Se eliminan por cambio de tipología a Respuesta.

❖ Quedan 4 respondidas vencidas para el mes de junio.

**Tabla 4: Comparativo de PQRs 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito – Después de Revisión del Informe de Atención Al Ciudadano**

Mes	PQR acumulado	No Conformidades	PQR del período	% No Conformidades	Tendencia
enero	1657	78	1657	4,71%	↑
febrero	2209	5	552	0,91%	↓
marzo	2606	9	2054	0,44%	→
abril	2885	8	831	0,96%	↑
mayo	3265	10	2434	0,41%	→
junio	3651	14	1217	1,15%	↑

Fuente: Análisis mensual de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada

Se observa que para este mes las No Conformidades aumentaron, presentándose 14 No Conformidades. Socializando con los funcionarios, la razón principal es la derogación de la ampliación de términos para resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD otorgados durante la Emergencia Sanitaria declarada por COVID-19 en el territorio nacional.

Esta derogación disminuyó el tiempo de respuesta, con lo cual la carga laboral aumentó, y aunque se socializó este cambio (Circular 003 de 2022) y los servidores públicos trabajaron arduamente para el cumplimiento de la normatividad, es evidente que el cambio repercutió en los tiempos de respuesta y en el aumento de las No Conformidades; se anexan los correos soporte, como evidencia de las correcciones realizadas.

Elaboró: Yuly del Pilar España

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

JULIO 2022

### OFICINA DE REGISTROS DE TRÁNSITO

**ELABORADO POR:** Yuly España  
**PERÍODO INFORME:** Julio- 2022  
**FECHA DE INFORME:** 22 de Agosto de 2022.

**OBJETIVO GENERAL:** Presentar el resumen de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos en la Oficina de Registros de Tránsito, resumen de datos, tablas dinámicas, y gráficas que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento que aumenten la capacidad operativa de la dependencia, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

Durante el período de análisis se recibieron para atención 3.990 PQRS cuyo término para atención vence a más tardar el 22 de agosto de 2022.

De las PQRS del período se ha realizado el siguiente análisis.



#### Contenido

1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRS POR MES .....	2
2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN.....	3
3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS .....	4
4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.....	6

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq



## 1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRs POR MES

**Tabla 1: Cantidad de PQRs con respuesta en el mes de julio de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO								TOTAL	%
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago		
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos						38	40	30	108	2,71%
Derecho de Petición (15 Días) PQR						86	79	91	256	6,42%
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información-Documentos-Dec.491/20	49	83	108	82	41	47			410	10,28%
Derecho de Petición (30 Días)- PQR-Dec.491/2020	111	142	193	102	115	73	8		744	18,65%
Quejas			1		1		1	2	5	0,13%
Reclamos	3	1		1	1				6	0,15%
Solicitud						138	196	168	502	12,58%
Solicitud de Información (10 Días)						1			1	0,03%
Solicitud de Información (20 Días)-Dec.491/2020	10	11	16	1	15	2			55	1,38%
Solicitud dec.491/2020	498	424	389	176	191	223	2		1903	47,69%
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>608</b>		<b>291</b>	<b>3990</b>	

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 31 de julio de 2022 (Fuente: SIGOB 02-08-2022).

La tabla anterior muestra el volumen de PQRs recibido durante el período de análisis. Se puede apreciar que:

- **38,05 % son Derechos de petición** (que corresponden a: PQR a 10 días, PQR a 15 días, PQR a 20 días, PQR a 30 días).
- **0,28% corresponden a Quejas y Reclamos**, Este mes se reportaron 3 nuevas.
- **61,68% son Solicitudes** (que corresponden a: Solicitud, solicitud de información a 10 días, solicitud a 20 días y solicitud dec. 491).

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

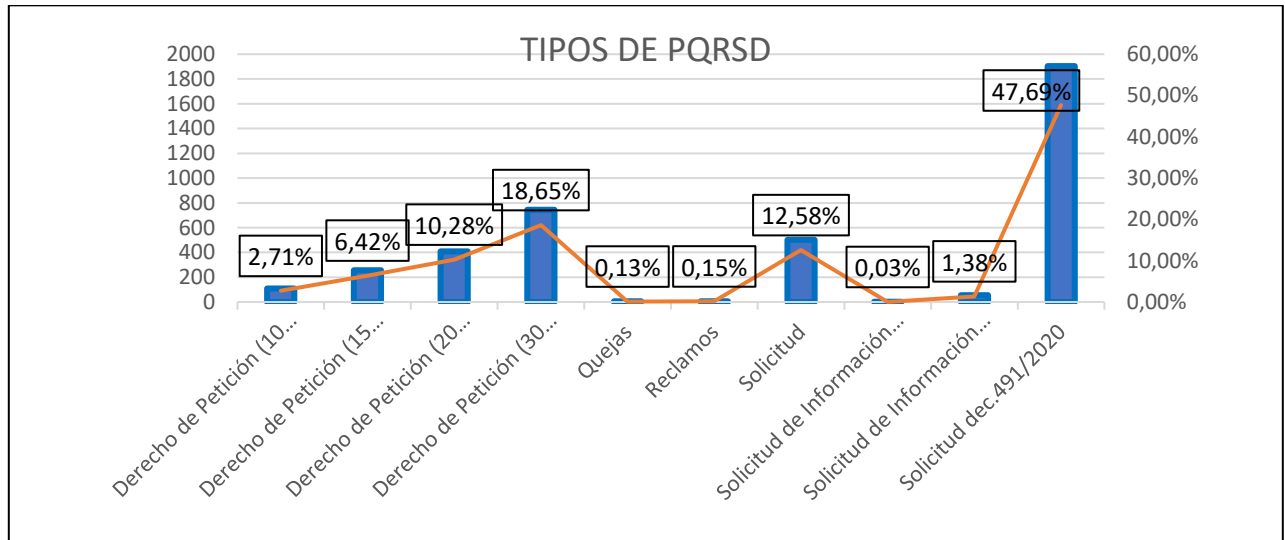
Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq



**Gráfico 1: Relación de las PQRs Oficina de Registros de Tránsito para el mes de julio**



Para el mes de julio, el porcentaje mayoritario lo tienen las Solicitudes en conjunto seguido de los Derechos de Petición y se ve un aumento de las Quejas y Reclamos.

## 2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN

**Tabla 2: Situación inicial de PQRs por tipo de respuesta del mes de mayo de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO								TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	
En gestión								102	102
Respondidas por anticipado								188	188
Respondidas en el tiempo	669	659	706	362	362	598	322		3678
Finalizadas no respondidas							2	1	3
Respondidas vencidas	2	2	1		2	10	1		18
Sin responder vencidas							1		1
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>608</b>	<b>291</b>	<b>291</b>	<b>3990</b>

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 31 de julio de 2022 (Fuente: SIGOB 02-08-2022).

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65. Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

**BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial @TransitoBaq Transitobaq

- a) **En Gestión:** Existen 102 radicados corresponden a las solicitudes pendientes por respuesta, se revisaron para confirmar que no se hayan asignado a funcionarios que no estén autorizados para responder Sigob.
- b) **Respondidas por anticipado:** Estos 188 radicados corresponden a solicitudes respondidas antes de su vencimiento.
- c) **Respondidas en el tiempo:** Estos 3378 radicados corresponden al acumulado anual de las solicitudes respondidas cumpliendo tiempo con derivada y con registro de finalización.
- d) **Finalizadas no respondidas:** Se reportan 3 radicados que se finalizaron sin responder (8 PQRSD MENOS QUE EL MES PASADO), es decir no se le asoció una derivada o que pertenece a otra tipología, lo cual corresponde a una No Conformidad que se debe revisar y subsanar.
- e) **Respondidas vencidas:** Corresponden a 7 solicitudes de meses anteriores y a 3 solicitudes que se respondieron después de su vencimiento en el mes julio.
  - o En esta sección se encuentran 7 solicitudes reportadas como vencidas, pero al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, del cual se anexa soporte.
- f) **Sin responder vencidas:** Corresponde a 1 solicitud que se respondió después de su vencimiento en el mes julio, pero se cambió a trámites y servicios, por lo cual saldrá del informe.

### 3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS

En el mes de análisis se corrigieron los siguientes radicados:




- ❖ **FINALIZADAS NO RESPONDIDAS:** Se cambio la tipología a 3 solicitudes, cambiando a una tipología que no se tiene en cuenta en el informe de PQRS, por lo tanto, se descontarán del informe al final:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-127444	Del Castillo Gonzalez, Fernanda	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta
EXT-QUILLA-22-124438	Marrugo Cañavera, Mario Alberto	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta
EXT-QUILLA-22-121429	Gonzalez Badillo, Farid Enrique	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

- ❖ **RESPONDIDAS VENCIDAS:** 7 solicitudes reportadas que al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, 1 solicitud se respondió vencida y 10 PQRS reportadas en el informe, son de meses anteriores, que ya se realizó la acción correctiva:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-109813	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	se respondió vencida, el 14 de julio
EXT-QUILLA-22-095583	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095698	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095367	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095692	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-093342	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091048	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091257	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-014657	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-010262	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-025141	Arboleda Diaz, Julio Cesar	Respondidas vencidas	Revisada en marzo
EXT-QUILLA-21-260608	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-21-260645	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-22-065014	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-064279	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-091004	Del Castillo González, Fernanda	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-085007	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-094511	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en junio

- ❖ **SIN RESPONDER VENCIDA:** 1 solicitud reportada como vencida, se cambió de tipología a Trámites y Servicios, por lo cual sale del informe:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-124265	Santiago Castro, Erick	Sin responder vencidas	Se cambió a Trámites y Servicios

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

#### 4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.

**Tabla 3: Situación final de PQRs por tipo de respuesta del mes de julio 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO								TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	
En gestión								102	102
Respondidas por anticipado								188	188
Respondidas en el tiempo	669	659	706	362	362	598	322		3678
Respondidas vencidas	2	2	1		2	3	1		11
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>				<b>3979</b>





Fuente: Análisis de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada.

Para el mes en cuestión se realizaron las siguientes modificaciones:

- ❖ De las 3 finalizadas no respondidas: Se eliminan por cambio de tipología a Respuesta y Trámites y Servicios.
- ❖ De las 11 finalizadas vencidas de junio: Se eliminan 7 por estar correctamente contestadas.
- ❖ De 1 Sin responder vencidas: sale del informe por cambio de tipología.

**Tabla 4: Comparativo de PQRs 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito – Después de Revisión del Informe de Atención Al Ciudadano**

Tipo/ Mes	ene	feb	marzo	abril	mayo	junio	julio
PQR acumulado	1657	2209	2606	2885	3265	3651	3990
No Conformidades	78	5	9	8	10	14	5
PQR del período	1657	552	2054	831	2434	1217	2773
% No Conformidades	4,71%	0,91%	0,44%	0,96%	0,41%	1,15%	0,18%

Tipo/ Mes	minigráfico
PQR acumulado	
No Conformidades	
PQR del período	
% No Conformidades	

Fuente: Análisis mensual de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

Se observa que para este mes las No Conformidades **disminuyeron**, presentándose 5 No Conformidades.

Se solicita a la Oficina de Relación con el ciudadano realizar los ajustes relacionados con las PQRSD que no representan No Conformidad para la Oficina de Registros de Tránsito para que no se vean reflejados en próximo mes.

A partir de este mes, se enviará este informe a los funcionarios que responden PQRSD para que revisen la gestión de sus PQRSD, los cambios solicitados y el acumulado de la gestión grupal.

Elaboró: Yuly del Pilar España

## **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

AGOSTO 2022

### OFICINA DE REGISTROS DE TRÁNSITO

**ELABORADO POR:** Yuly España

**PERÍODO INFORME:** Agosto - 2022

**FECHA DE INFORME:** 13 de Septiembre de 2022.

**OBJETIVO GENERAL:** Presentar el resumen de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos en la Oficina de Registros de Tránsito, resumen de datos, tablas dinámicas, y gráficas que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento que aumenten la capacidad operativa de la dependencia, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

Hasta el fin del período de análisis se recibieron para atención 4.376 PQRS cuyo término para atención vence a más tardar el 21 de septiembre de 2022.

De las PQRS del período se ha realizado el siguiente análisis.




#### Contenido

1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRS POR MES .....	2
2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN.....	3
3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS .....	4
4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.....	6

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

## 1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRs POR MES

**Tabla 1: Cantidad de PQRs con respuesta en el mes de agosto de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO									TOTAL	%
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept		
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información- Documentos						38	40	58	41	177	4,04%
Derecho de Petición (15 Días) PQR						86	77	116	62	341	7,79%
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información- Documentos-Dec.491/20	49	83	108	82	41	47				410	9,37%
Derecho de Petición (30 Días)- PQR-Dec.491/2020	111	142	193	102	115	73	8			744	17,00%
Quejas			1		1			1	1	4	0,09%
Reclamos	3	1		1	1		1	2		9	0,21%
Solicitud						138	194	244	153	729	16,66%
Solicitud de Información (10 Días)						1		2	1	4	0,09%
Solicitud de Información (20 Días)-Dec.491/2020	10	11	16	1	15	2				55	1,26%
Solicitud dec.491/2020	498	424	389	176	191	223	2			1903	43,49%
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>608</b>			<b>258</b>	<b>4376</b>	

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 31 de agosto de 2022 (Fuente: SIGOB 05-09-2022).

La tabla anterior muestra el volumen de PQRs recibido durante el período de análisis. Se puede apreciar que:

- **38,21 % son Derechos de petición** (que corresponden a: PQR a 10 días, PQR a 15 días, PQR a 20 días, PQR a 30 días).
- **0,30% corresponden a Quejas y Reclamos**, Este mes se reportaron 3 nuevas.
- **61,49% son Solicitudes** (que corresponden a: Solicitud, solicitud de información a 10 días, solicitud a 20 días y solicitud dec. 491).

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

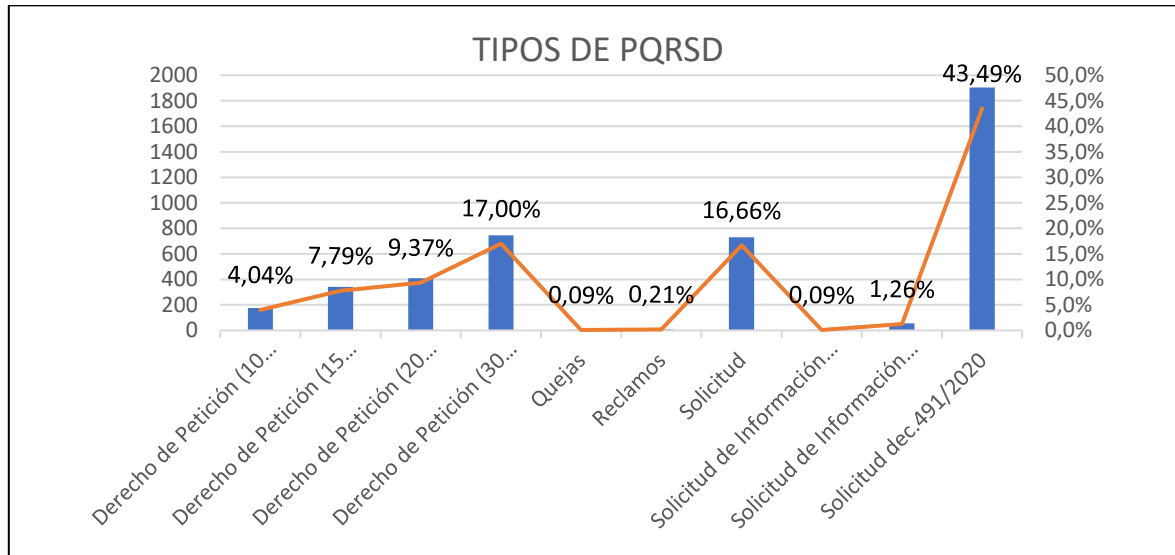
Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq



**Gráfico 1: Relación de las PQRs Oficina de Registros de Tránsito para el mes de agosto**



Para el mes de agosto, el porcentaje mayoritario lo tienen las Solicitudes en conjunto seguido de los Derechos de Petición y se ve un aumento de las Quejas y Reclamos.

## 2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN

**Tabla 2: Situación inicial de PQRs por tipo de respuesta del mes de agosto de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO									TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	
En gestión									57	57
Respondidas por anticipado									199	199
Respondidas en el tiempo	669	659	706	362	362	598	320	414		4090
Finalizadas no respondidas								5	2	7
Respondidas vencidas	2	2	1		2	10	2	4		23
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>608</b>	<b>322</b>	<b>423</b>	<b>258</b>	<b>4376</b>

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 31 de agosto de 2022 (Fuente: SIGOB 05-09-2022).

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65. Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

**BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

**Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial @TransitoBaq TransitoBaq**

- a) **En Gestión:** Existen 57 radicados corresponden a las solicitudes pendientes por respuesta, se revisaron para confirmar que no se hayan asignado a funcionarios que no estén autorizados para responder Sigob.
- b) **Respondidas por anticipado:** Estos 199 radicados corresponden a solicitudes respondidas antes de su vencimiento.
- c) **Respondidas en el tiempo:** Estos 4090 radicados corresponden al acumulado anual de las solicitudes respondidas cumpliendo tiempo con derivada y con registro de finalización.
- d) **Finalizadas no respondidas:** Se reportan 7 radicados que se finalizaron sin responder (aumento 5 respecto al mes pasado), es decir no se le asoció una derivada o que pertenece a otra tipología, lo cual corresponde a una No Conformidad que se debe revisar y subsanar.
- e) **Respondidas vencidas:** Corresponden a 11 solicitudes de meses anteriores y a 3 solicitudes que se respondieron después de su vencimiento en el mes agosto.
  - En esta sección se encuentran 7 solicitudes reportadas como vencidas desde el mes de junio, pero al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, del cual se anexa soporte.
  - En esta sección se encuentran 2 solicitudes reportadas en agosto como vencidas, pero al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, se anexa solicitud de corrección.
- f) **Sin responder vencidas:** Con existen solicitudes con esta No Conformidad.

### 3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS

En el mes de análisis se corrigieron los siguientes radicados:




- ❖ **FINALIZADAS NO RESPONDIDAS (7):** Se cambio la tipología a 6 solicitudes, cambiando a una tipología que no se tiene en cuenta en el informe de PQRS, por lo tanto, se descontarán del informe al final y se derivó correctamente una solicitud:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-158166	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Cambiar a respuesta
EXT-QUILLA-22-154260	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Cambiar a respuesta
EXT-QUILLA-22-145571	Juvinao Martínez, Martin Alfonso	Finalizadas no respondidas	Cambiar a respuesta
EXT-QUILLA-22-141842	González Badillo, Farid Enrique	Finalizadas no respondidas	Cambiar a Trámites y Servicios
EXT-QUILLA-22-139347	González Badillo, Farid Enrique	Finalizadas no respondidas	Cambiar a Trámites y Servicios
EXT-QUILLA-22-139379	González Badillo, Farid Enrique	Finalizadas no respondidas	Cambiar a Trámites y Servicios
EXT-QUILLA-22-138076	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Se realiza a derivada

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  Transitobaq

- ❖ RESPONDIDAS VENCIDAS (23): 7 solicitudes reportadas en junio que al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, 3 solicitudes se respondieron vencidas en el período, 2 solicitudes se reportan para corrección de agosto y 11 No conformidades que se acumulan de meses anteriores:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-095583	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095698	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095367	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095692	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-093342	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091048	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091257	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-144184	Franco Tatis, Carlos Andrés	Respondidas vencidas	Respondida vencida del período
EXT-QUILLA-22-131097	Franco Tatis, Carlos Andrés	Respondidas vencidas	Respondida vencida del período
EXT-QUILLA-22-129551	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Respondida vencida del período
EXT-QUILLA-22-132654	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Corregir porque se contestó a tiempo
EXT-QUILLA-22-123318	Aronna Oñate, Olga	Respondidas vencidas	Corregir porque se contestó a tiempo
EXT-QUILLA-21-260608	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-21-260645	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-22-025141	Arboleda Diaz, Julio Cesar	Respondidas vencidas	Revisada en marzo
EXT-QUILLA-22-014657	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-010262	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-065014	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-064279	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-091004	Del Castillo González, Fernanda	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-085007	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-094511	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-109813	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en julio

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

#### 4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.

**Tabla 3: Situación final de PQRs por tipo de respuesta del mes de agosto 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO									TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	
En gestión									57	57
Respondidas por anticipado									199	199
Respondidas en el tiempo	669	659	706	362	362	598	320	415		4091
Respondidas vencidas	2	2	1		2	3	2	2		14
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>601</b>	<b>322</b>	<b>417</b>	<b>256</b>	<b>4361</b>

Fuente: Análisis de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada.

Para el mes en cuestión quedan las siguientes No Conformidades:

- ❖ 3 PQRSD Respondidas vencidas del período.
- ❖ 6 Cambios de tipología (por ser de tipologías diferentes a PQRSD se eliminan del informe).
- ❖ 1 Asignación de derivada.

**Tabla 4: Comparativo de PQRs 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito – Después de Revisión del Informe de Atención Al Ciudadano**

Tipo/ Mes	ene	feb	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	minigráfico
PQR acumulado	1657	2209	2606	2885	3265	3651	3990	4376	
No Conformidades	78	5	9	8	10	14	5	4	
PQR del período	1657	552	2054	831	2434	1217	2773	1603	
% No Conformidades	4,71%	0,91%	0,44%	0,96%	0,41%	1,15%	0,18%	0,25%	

Fuente: Análisis mensual de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada

Se observa que para este mes las No Conformidades **disminuyeron**, presentándose 4 No Conformidades finales.

Se solicita a la Oficina de Relación con el ciudadano realizar los ajustes relacionados con las PQRSD que no representan No Conformidad para la Oficina de Registros de Tránsito para que no se vean reflejados en próximo mes.

A partir de este mes, se enviará este informe a los funcionarios que responden PQRSD para que revisen la gestión de sus PQRSD, los cambios solicitados y el acumulado de la gestión grupal.

Elaboró: Yuly del Pilar España

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

BARRANQUILLA.GOV.CO • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial @TransitoBaq TransitoBaq

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SEPTIEMBRE 2022

### OFICINA DE REGISTROS DE TRÁNSITO

**ELABORADO POR:** Yuly España

**PERÍODO INFORME:** Septiembre - 2022

**FECHA DE INFORME:** 18 de Octubre de 2022.

**OBJETIVO GENERAL:** Presentar el resumen de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos en la Oficina de Registros de Tránsito, resumen de datos, tablas dinámicas, y gráficas que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento que aumenten la capacidad operativa de la dependencia, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

Hasta el fin del período de análisis se recibieron para atención 4.588 PQRS cuyo término para atención vence a más tardar el 26 de octubre de 2022.

De las PQRS del período se ha realizado el siguiente análisis.

#### Contenido

1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRS POR MES .....	2
2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN.....	3
3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS .....	4
4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.....	6

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

## 1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRs POR MES

**Tabla 1: Cantidad de PQRs con respuesta en el mes de septiembre de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO										TOTAL	%
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	oct		
Ampliación Derecho de Petición										1	1	0,02%
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos						38	40	56	85	66	285	6,21%
Derecho de Petición (15 Días) PQR						86	77	116	82	52	413	9,00%
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información-Documentos- Dec.491/20	49	83	108	82	41	47					410	8,94%
Derecho de Petición (30 Días)- PQR- Dec.491/2020	111	142	193	102	115	73	8				744	16,22%
Quejas			1		1			1			3	0,07%
Reclamos	3	1		1	1		1	2	1		10	0,22%
Solicitud						138	194	239	163	24	758	16,52%
Solicitud de Información (10 Días)						1		1	1	3	6	0,13%
Solicitud de Información (20 Días)- Dec.491/2020	10	11	16	1	15	2					55	1,20%
Solicitud dec.491/2020	499	424	389	176	191	222	2				1903	41,48%
<b>Total general</b>	<b>672</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>607</b>	<b>322</b>	<b>415</b>	<b>332</b>	<b>146</b>	<b>4588</b>	

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 30 de septiembre de 2022 (Fuente: SIGOB 03-10-2022).

La tabla anterior muestra el volumen de PQRs recibido durante el período de análisis. Se puede apreciar que:

- **40,39 % son Derechos de petición** (que corresponden a: PQR a 10 días, PQR a 15 días, PQR a 20 días, PQR a 30 días y ampliación de petición).
- **0,28% corresponden a Quejas y Reclamos**, Este mes **NO SE REPORTARON NUEVAS**.
- **59,33% son Solicitudes** (que corresponden a: Solicitud, solicitud de información a 10 días, solicitud a 20 días y solicitud dec. 491).

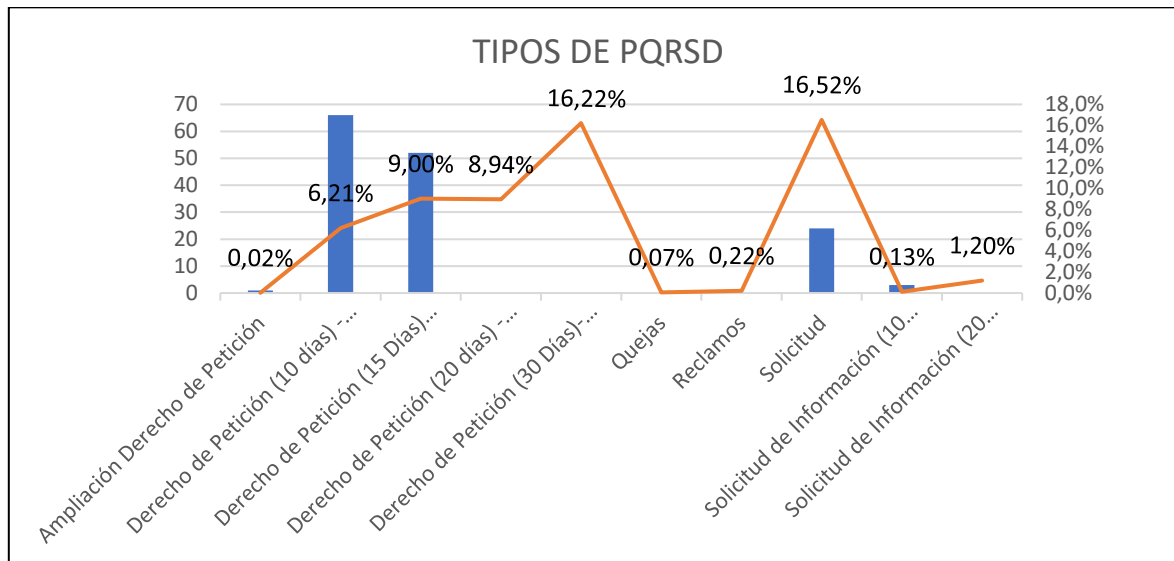
## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

**Gráfico 1: Relación de las PQRs Oficina de Registros de Tránsito para el mes de septiembre**



Para el mes de septiembre, el porcentaje mayoritario lo tienen las Solicitudes con 16,52% seguido de los Derechos de Petición a 30 días con 16,22% y se ve que, para este mes, no se presentaron Quejas ni Reclamos.

## 2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN

**Tabla 2: Situación inicial de PQRs por tipo de respuesta del mes de septiembre de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO										TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	oct	
En gestión										44	44
Finalizadas no respondidas								1	3	1	5
Respondidas en el tiempo	670	659	706	362	362	597	320	410	328		4414
Respondidas por anticipado										101	101
Respondidas vencidas	2	2	1		2	10	2	4	1		24
<b>Total general</b>	<b>672</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>607</b>	<b>322</b>	<b>415</b>	<b>332</b>	<b>146</b>	<b>4588</b>

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 30 de septiembre de 2022 (Fuente: SIGOB 03-10-2022).

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65. Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

BARRANQUILLA.GOV.CO • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial @TransitoBaq TransitoBaq



- a) **En Gestión:** Existen 44 radicados corresponden a las solicitudes pendientes por respuesta, se revisaron para confirmar que no se hayan asignado a funcionarios que no estén autorizados para responder Sigob.
- b) **Finalizadas no respondidas:** Se reportan 5 radicados reportados como finalizados sin responder, es decir se deben revisar si, no se les asoció una derivada o que pertenece a otra tipología, lo cual corresponde a una No Conformidad a subsanar.
- c) **Respondidas en el tiempo:** Estos 4414 radicados corresponden al acumulado anual de las solicitudes respondidas cumpliendo tiempo con derivada y con registro de finalización.
- d) **Respondidas por anticipado:** Estos 101 radicados corresponden a solicitudes respondidas antes de su vencimiento.
- e) **Respondidas vencidas:** Con existen solicitudes para el mes en revisión, las que aparecen corresponden a:
  - Corresponden a 14 solicitudes de meses anteriores
  - En esta sección se encuentran 10 solicitudes reportadas como vencidas en meses anteriores, pero al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, del cual se anexa soporte.
- f) **Sin responder vencidas:** No existen solicitudes con esta No Conformidad.

### 3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS

En el mes de análisis se corrigieron los siguientes radicados:

- ❖ **FINALIZADAS NO RESPONDIDAS (5):** Se cambio la tipología a 4 solicitudes, cambiando a una tipología que no se tiene en cuenta en el informe de PQRS, por lo tanto, se descontarán del informe al final y se derivó correctamente una solicitud y se rechaza una (1) solicitud que si tiene asociada correctamente la derivada:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-177789	Torrenegra, Yuleidys	Finalizadas no respondidas	Error del informe de septiembre
EXT-QUILLA-22-177081	Sarmiento Suárez, Silene	Finalizadas no respondidas	Se cambió la tipología a Respuesta
EXT-QUILLA-22-174047	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Se cambió la tipología a Respuesta
EXT-QUILLA-22-174075	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Se cambió la tipología a Respuesta
EXT-QUILLA-22-128214	Yonoff Pacheco, Divina	Finalizadas no respondidas	Se cambió la tipología a Respuesta

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

- ❖ RESPONDIDAS VENCIDAS (24): Se rechaza una (1) solicitud que se contestó en el tiempo, existen (9) solicitudes reportadas en junio y agosto que al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, y 13 No conformidades que se acumulan de meses anteriores:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-146763	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error del informe de septiembre
EXT-QUILLA-22-095583	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095698	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095367	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095692	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-093342	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091048	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091257	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-132654	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en agosto
EXT-QUILLA-22-123318	Aronna Oñate, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en agosto
EXT-QUILLA-22-144184	Franco Tatis, Carlos Andrés	Respondidas vencidas	Revisada en agosto
EXT-QUILLA-22-131097	Franco Tatis, Carlos Andrés	Respondidas vencidas	Revisada en agosto
EXT-QUILLA-22-129551	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en agosto
EXT-QUILLA-21-260608	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-21-260645	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-22-025141	Arboleda Diaz, Julio Cesar	Respondidas vencidas	Revisada en marzo
EXT-QUILLA-22-014657	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-010262	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-065014	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-064279	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-091004	Del Castillo González, Fernanda	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-085007	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-094511	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-109813	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en julio

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

#### 4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.

**Tabla 3: Situación final de PQRs por tipo de respuesta del mes de septiembre 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO										TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	oct	
En gestión										44	44
Respondidas por anticipado										101	101
Error de SIGOB						7		2	2		11
Cambio a tipologías que no son PQRSD									4		4
Respondidas en el tiempo	669	659	706	362	362	598	320	410	328		4414
Respondidas vencidas	2	2	1		2	3	2	2		0	14
<b>Total general</b>	<b>671</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>608</b>	<b>322</b>	<b>414</b>	<b>334</b>	<b>145</b>	<b>4588</b>

Fuente: Análisis de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada.

#### OBSERVACIONES FINALES

Para el mes en cuestión quedan las siguientes No Conformidades: 4 Cambios de tipología (por ser de tipologías diferentes a PQRSD se eliminan del informe).

**Tabla 4: Comparativo de PQRs 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito – Después de Revisión del Informe de Atención Al Ciudadano**

Tipo/ Mes	acumulado	Conformidades	período	Conformidades
<b>Minigráficos</b>				
<b>ene</b>	1657	78	1657	4,71%
<b>feb</b>	2209	5	552	0,91%
<b>marzo</b>	2606	9	2054	0,44%
<b>abril</b>	2885	8	831	0,96%
<b>mayo</b>	3265	10	2434	0,41%
<b>junio</b>	3651	14	1217	1,15%
<b>julio</b>	3990	5	2773	0,18%
<b>agosto</b>	4376	4	1603	0,25%
<b>septiembre</b>	4588	4	2985	0,13%

Fuente: Análisis mensual de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada




Se solicita a la Oficina de Relación con el ciudadano realizar los ajustes relacionados con las PQRSD que no representan No Conformidad para la Oficina de Registros de Tránsito para que no se vean reflejados en próximo mes.

Elaboró: Yuly del Pilar España

#### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 BARRANQUILLA.GOV.CO • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

## INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

OCTUBRE 2022

### OFICINA DE REGISTROS DE TRÁNSITO

**ELABORADO POR:** Yuly España  
**PERÍODO INFORME:** Octubre - 2022  
**FECHA DE INFORME:** 17 de Noviembre de 2022.

**OBJETIVO GENERAL:** Presentar el resumen de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos en la Oficina de Registros de Tránsito, resumen de datos, tablas dinámicas, y gráficas que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento que aumenten la capacidad operativa de la dependencia, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

Hasta el fin del período de análisis se recibieron para atención 4.774 PQRS cuyo término para atención vence a más tardar el 23 de noviembre de 2022.

De las PQRS del período se ha realizado el siguiente análisis.

#### Contenido

1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRS POR MES .....	2
2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN.....	3
3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS .....	4
4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.....	6

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

## 1. ANÁLISIS, CANTIDAD Y PARTICIPACIÓN DE PQRs POR MES

**Tabla 1: Cantidad de PQRs con respuesta en el mes de octubre de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO											TOTAL	%
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	oct	nov		
Ampliación Derecho de Petición										1		1	0,02%
Derecho de Petición (10 días) - Petición de Información-Documentos						38	40	56	84	127	95	440	9,22%
Derecho de Petición (15 Días) PQR						86	76	111	79	53	19	424	8,88%
Derecho de Petición (20 días) - Petición de Información-Documentos-Dec.491/20	49	83	108	82	41	47						410	8,59%
Derecho de Petición (30 Días)- PQR-Dec.491/2020	111	142	193	102	115	73	8					744	15,58 %
Quejas			1		1			1		1		4	0,08%
Reclamos	3	1		1	1		1	2	1			10	0,21%
Solicitud						138	194	230	163	26	25	776	16,25 %
Solicitud de Información (10 Días)						1		1	1	4		7	0,15%
Solicitud de Información (20 Días)-Dec.491/2020	10	11	16	1	15	2						55	1,15%
Solicitud dec.491/2020	499	424	389	176	191	222	2					1903	39,86 %
<b>Total general</b>	<b>672</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>607</b>	<b>321</b>	<b>401</b>	<b>328</b>	<b>212</b>	<b>139</b>	<b>4774</b>	

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 31 de octubre de 2022 (Fuente: SIGOB 02-11-2022).

La tabla anterior muestra el volumen de PQRs recibido durante el período de análisis. Se puede apreciar que:

- **42.29 % son Derechos de petición** (que corresponden a: PQR a 10 días, PQR a 15 días, PQR a 20 días, PQR a 30 días y ampliación de petición).
- **0,29% corresponden a Quejas y Reclamos.**
- **57,42% son Solicitudes** (que corresponden a: Solicitud, solicitud de información a 10 días, solicitud a 20 días y solicitud dec. 491).

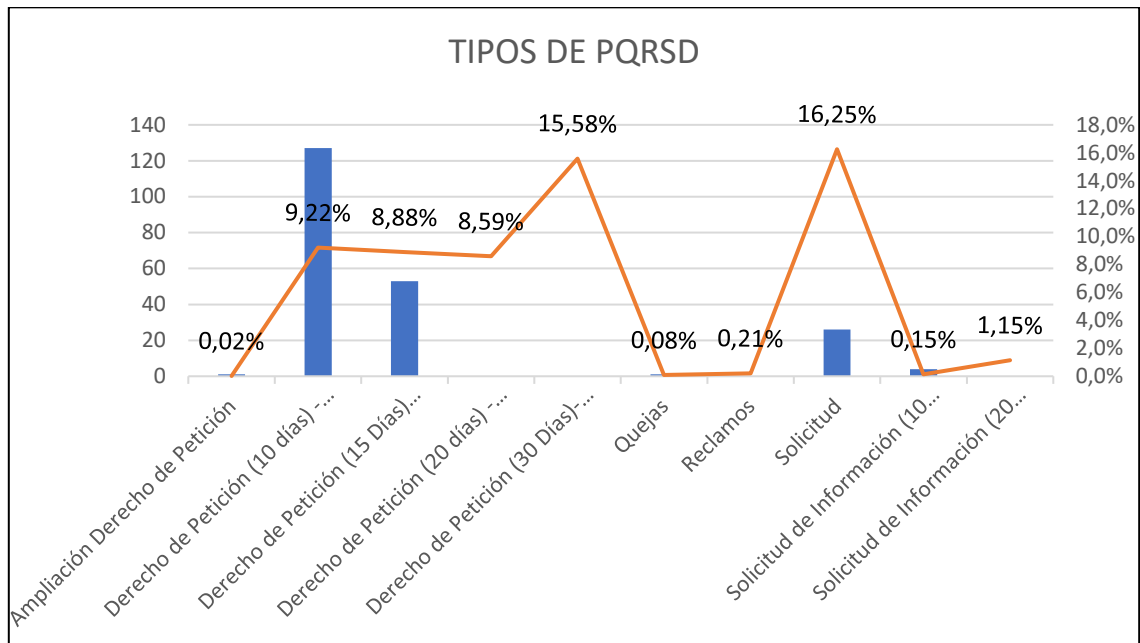
## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

**Gráfico 1: Relación de las PQRs Oficina de Registros de Tránsito para el mes de octubre**



Para el mes de octubre, el porcentaje mayoritario lo tienen las Solicitudes con 16,25% seguido de los Derechos de Petición a 30 días con 15.58% y se ve que, para este mes, se presentó una Quejas.

## 2. ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN POR ESTADO DE FINALIZACIÓN

**Tabla 2: Situación inicial de PQRs por tipo de respuesta del mes de octubre de 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO											TOTAL
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	oct	nov	
En gestión											24	24
Finalizadas no respondidas											5	5
Respondidas en el tiempo	670	659	706	362	362	597	319	397	326	209		4607
Respondidas por anticipado											109	109
Respondidas vencidas	2	2	1		2	10	2	4	2	2	1	28
Sin responder vencidas										1		1
<b>Total general</b>	<b>672</b>	<b>661</b>	<b>707</b>	<b>362</b>	<b>364</b>	<b>607</b>	<b>321</b>	<b>401</b>	<b>328</b>	<b>212</b>	<b>139</b>	<b>4774</b>

Fuente: (Base de datos SIGOB), reporte suministrado por correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano el 31 de octubre de 2022 (Fuente: SIGOB 02-11-2022).

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65. Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

BARRANQUILLA.GOV.CO • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial @TransitoBaq TransitoBaq

- a) **En Gestión:** Existen 24 radicados corresponden a las solicitudes pendientes por respuesta, la cual es una cifra baja en comparación con otros meses, se revisó que se encuentren asignados a funcionarios autorizados para responder Sigob.
- b) **Finalizadas no respondidas:** Se reportan 5 radicados reportados como finalizados sin responder los cuales pertenecen a otra tipología, lo cual corresponde a una No Conformidad a subsanar.
- c) **Respondidas en el tiempo:** Estos 4607 radicados corresponden al acumulado anual de las solicitudes respondidas cumpliendo tiempo con derivada y con registro de finalización.
- d) **Respondidas por anticipado:** Estos 191 radicados corresponden a solicitudes respondidas antes de su vencimiento.
- e) **Respondidas vencidas:** Con existen solicitudes para el mes en revisión, las que aparecen corresponden a 28 solicitudes:
  - Corresponden a 4 solicitudes de este mes para revisión
  - Corresponden a 14 solicitudes de meses anteriores
  - En esta sección se encuentran 10 solicitudes reportadas como vencidas en meses anteriores, pero al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, del cual se anexa soporte.
- f) **Sin responder vencidas:** Existe una solicitud con esta No Conformidad.

### 3. ACCIONES CORRECTIVAS PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS

En el mes de análisis se corrigieron los siguientes radicados:

- ❖ FINALIZADAS NO RESPONDIDAS (5): Se cambio la tipología a estas solicitudes, cambiando a una tipología que no se tiene en cuenta en el informe de PQRS, por lo tanto, se descontarán del informe al final:

No Radicado	Tipo	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-202454	Solicitud	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta
EXT-QUILLA-22-203768	Solicitud	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta
EXT-QUILLA-22-204616	Derecho de Petición (10 días)	Santiago Castro, Erick	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta
EXT-QUILLA-22-207658	Derecho de Petición (10 días)	Del Castillo González, Fernanda	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta
EXT-QUILLA-22-209206	Derecho de Petición (10 días)	Mercado Lidueñas, Humberto	Finalizadas no respondidas	Se cambió a Respuesta

### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq






- ❖ RESPONDIDAS VENCIDAS (28): Existe una solicitud vencida en octubre, se rechazan (3) solicitudes que se contestaron en el tiempo, existen (10) solicitudes reportadas en meses anteriores que al revisar en SIGOB, se contestaron dentro del término, y 14 No conformidades que se acumulan de meses anteriores:

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-196396	Mercado Lidueñas, Humberto	Respondidas vencidas	vence el 31-10, finalizó el 11-10
EXT-QUILLA-22-178352	Mercado Lidueñas, Humberto	Respondidas vencidas	vence el 2-10, finalizó el 20-09
EXT-QUILLA-22-175780	Arboleda Diaz, Julio Cesar	Respondidas vencidas	vence el 4-10, finalizó el 27-09
EXT-QUILLA-22-146763	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error del informe de septiembre
EXT-QUILLA-22-095583	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095698	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095367	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-095692	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-093342	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091048	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-091257	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en junio
EXT-QUILLA-22-132654	Franco Tatis, Carlos Andrés	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en agosto
EXT-QUILLA-22-123318	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Error de informe reportado en agosto
EXT-QUILLA-22-129551	Franco Tatis, Carlos Andrés	Respondidas vencidas	Revisada en agosto
EXT-QUILLA-22-144184	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en agosto
EXT-QUILLA-22-131097	Aronna Oñate, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en agosto
EXT-QUILLA-21-260608	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-21-260645	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en abril
EXT-QUILLA-22-025141	Arboleda Diaz, Julio Cesar	Respondidas vencidas	Revisada en marzo
EXT-QUILLA-22-014657	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-010262	Amaya, Olga	Respondidas vencidas	Revisada en febrero
EXT-QUILLA-22-065014	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-064279	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en mayo
EXT-QUILLA-22-091004	Del Castillo González, Fernanda	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-085007	Rivero Morales, Osiris Isabel	Respondidas vencidas	Revisada en junio

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq

EXT-QUILLA-22-094511	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en junio
EXT-QUILLA-22-109813	Santiago Castro, Erick	Respondidas vencidas	Revisada en julio
EXT-QUILLA-22-173594	Yonoff Pacheco, Divina	Respondidas vencidas	vence el 25-09, finalizó vencida el 2-10

- ❖ Sin Responder Vencida. Existe una solicitud que en el momento del análisis ya se encontraba finalizada con respuesta aunque extemporánea.

No Radicado	En Gestión por	ESTADO	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-22-173594	Yonoff Pacheco, Divina	Respondidas vencidas	vence el 25-09, finalizó vencida el 2-10

#### 4. LA SITUACIÓN REAL DE LAS PQR ASIGNADAS POR LA OFICINA DE REGISTROS DE TRANSITO.

**Tabla 3: Situación final de PQRs por tipo de respuesta del mes de octubre 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito**

TIPO DE PQR	MES DE VENCIMIENTO										TOTAL	
	ene	feb	mar	abril	mayo	junio	julio	ago	sept	oct		nov
En gestión											24	24
Respondidas en el tiempo	670	659	706	362	362	604	319	399	327	212		4620
Respondidas por anticipado											109	109
Respondidas vencidas	2	2	1		2	3	2	2		2		16
Total general	672	661	707	362	364	607	321	401	327	214	133	4769

Fuente: Análisis de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada.

#### OBSERVACIONES FINALES

Para el mes en cuestión quedan las siguientes No Conformidades:

- 5 Cambios de tipología (por ser de tipologías diferentes a PQRSD se eliminan del informe).
- 2 Respondidas vencidas.





#### SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 **BARRANQUILLA.GOV.CO • atencionalciudadano@barranquilla.gov.co**

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  Transitobaq

**Tabla 4: Comparativo de PQRs 2022 para la Oficina de Registros de Tránsito – Después de Revisión del Informe de Atención Al Ciudadano**

Tipo/ Mes	PQR acumulado	Conformidades	PQR del período	Conformidades
<b>Minigráficos</b>				
<u>ene</u>	1657	78	1657	4,71%
<u>feb</u>	2209	5	552	0,91%
<u>marzo</u>	2606	9	2054	0,44%
<u>abril</u>	2885	8	831	0,96%
<u>mayo</u>	3265	10	2434	0,41%
<u>junio</u>	3651	14	1217	1,15%
<u>julio</u>	3990	5	2773	0,18%
<u>agosto</u>	4376	4	1603	0,25%
<u>septiembre</u>	4588	4	2985	0,13%
<u>octubre</u>	4769	7	1784	0,39%

Fuente: Análisis mensual de la Oficina de Registros a la base de datos suministrada




Se solicita a la Oficina de Relación con el ciudadano realizar los ajustes relacionados con las PQRSRD que no representan No Conformidad para la Oficina de Registros de Tránsito para que no se vean reflejados en próximo mes.

Elaboró: Yuly del Pilar España

## SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Sede Administrativa: Cra 54 No. 74-127. Sede Americano: Cra 38 No. 74 - 109. Sede Los Ángeles: Cra 43 No. 35 - 38, local 65.  
Sede Localidad Metropolitana: Cll 49 No. 8B sur - 15 Sede Prado: Cra 59 No. 76 - 59. Sede Plaza del Parque: Cll 99 No. 53 - 40, local 1.

 [BARRANQUILLA.GOV.CO](http://BARRANQUILLA.GOV.CO) • [atencionalciudadano@barranquilla.gov.co](mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co)

 Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad vial  @TransitoBaq  TransitoBaq