



QUILLA-21-281684

Barranquilla, 18 de noviembre de 2021

### C I R C U L A R

**DE:** **ERNESTO JOSE CAMARGO VARGAS**  
Secretario Distrital de Tránsito y Seguridad Vial (e).

**PARA:** **JEFES DE OFICINA – ASESORES DE DESPACHO**  
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial.

**ASUNTO:** **LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
TENDIENTES A ASEGURAR LA GESTIÓN OPORTUNA DE  
LAS PQRS**

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta el plan de mejoramiento establecido con ocasión de la recomendación realizada por la Gerencia de Control Interno en informe de auditoría interna de fecha 19 de octubre de 2021, de acuerdo con el cual, *“Se recomienda fortalecer los controles en el cumplimiento de los vencimientos de los PQRS”*.

Así como el hallazgo incluido por la Contraloría Distrital en el informe preliminar de auditoría de cumplimiento a la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial del 9 de noviembre de 2021, con el cual se advierte que: *“... Una vez realizada la evaluación y considerando toda la información obtenida el equipo auditor concluye que al 31 de diciembre de 2020 el incumplimiento en las respuestas oportunas fue del 11.41% principalmente correspondieron a la oficina de contravencionales ya que genera alto volumen de comparendos La secretaria de tránsito y seguridad vial logró cumplir oportunamente en un 89.75% y con 5.562 PQRS sin resolver de acuerdo a la norma artículo 14 de la ley 1755 de 2015 se configuró una (1) la observación con el fin de procurar mejora continua y trabajar por el cumplimiento total”*

En virtud de lo anterior, se establecen los siguientes lineamientos, lo cuales son de estricto cumplimiento, así:



ACTIVIDAD	CUANDO	RESPONSABLE
<p>1. Asignar un funcionario de planta para realizar el monitoreo semanal del estado de las PQRSD en gestión de los funcionarios y/o contratistas.</p> <p>El monitoreo semanal consistirá en:</p> <p>a) Identificación de las PQRSD cuya gestión se encuentran dentro del término, las próximas a vencer y las que encuentran vencidas por funcionarios y/o contratistas, mediante los reportes y consultas disponibles en SIGOB.</p> <p>b) Deberá informar a cada funcionario o contratista sobre los documentos que hayan sido identificados próximos a vencer y vencidos, con copia al jefe de la oficina.</p> <p>c) Realizar revisión y análisis del boletín informativo de cumplimiento en la gestión de PQR, que desde el despacho se envía y establecer las acciones correctivas y de mejora correspondientes a las no conformidades identificadas para cada oficina, según aplique.</p> <p>d) Mínimo dos veces al año cada oficina debe efectuar un análisis que permita identificar como mínimo las causas más frecuentes por las cuales se reciben las PQRSD y las acciones de mejora que se deben implementar para disminuir el volumen de estas.</p> <p>e) Remitir a despacho el informe elaborado (punto anterior) para retroalimentación y seguimiento por la dirección.</p>	De inmediato	Jefes de Oficina
2. Determinar el estado de las PQRSD asignadas para gestión a personal contratistas, un mes antes de la finalización del plazo contractual, con el fin de identificar cuáles PQRSD deben	Cada vez que estén próximo a vencer los contratos de	Jefes de Oficina



dejar gestionadas al término del contrato y cuáles serán objeto de reasignación a personal de planta. E informar al enlace de la oficina la fecha en la cual deberá suspenderse la asignación de PQRSD a personal contratista	prestación de servicio del personal de apoyo a la gestión	Supervisores de Contratos
3. Solicitar a la oficina de gestión documental de la Alcaldía Distrital la desactivación de los usuarios del aplicativo SIGOB.	Cada vez que terminen los contratos de prestación de servicios del personal de apoyo a la gestión	Jefes de Oficina
4. Asignar el personal de planta al que se le debe asignar la atención de PQRSD por finalización de los contratos del personal de apoyo en la gestión de PQRSD y efectuar la respectiva instrucción al enlace	Cada vez que terminen los contratos de prestación de servicios del personal de apoyo a la gestión	Jefes de Oficina

Atentamente,

**ERNESTO JOSE CAMARGO VARGAS**  
Secretario Distrital de Tránsito y Seguridad Vial (E).

Proyectó: Malka Cárdenas D - Contratista   
Revisó: Nancy Samira Pérez H - asesora   
Revisó y Aprobó: Eucaris Navarro - Jefe de Gestión Estratégica E institucional (E)