



INFORME

SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y APELACIONES - PQRSDA
EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL
VALLE LTDA. – CDAV LTDA.**

**EQUIPO ELABORADOR:
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**

**PAOLA ANDREA ZABALA
DIRECTORA CONTROL INTERNO**

**DIRIGIDO A:
JAIME CÁRDENAS TOBÓN
GERENTE CDAV LTDA.**

**DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
9 DE AGOSTO DE 2023**



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. MARCO NORMATIVO	2
5. METODOLOGÍA.....	3
6. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – PRIMER SEMESTRE DE 2023 ...	3
6.1 Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio.....	4
6.2 Peticiones o requerimientos en general al CDAV.....	6
6.2.1 Requerimientos GFILES.....	6
6.2.1.1 Estado de requerimientos	7
6.2.1.1.1 I Semestre 2022	7
6.2.1.1.2 I Semestre 2023	9
6.2.2 PQRSDA – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o apelaciones	10
6.2.2.1 Estado de PQR	10
6.2.2.1.1 I Semestre 2022	10
6.2.2.1.2 I Semestre 2023	11
6.3 Oportunidad para la atención de PQRSDA.....	12
7. OBSERVACIONES	14
8. RECOMENDACIONES	14
9. CONCEPTO CONTROL INTERNO	15
10. FIRMA.....	15

Tablas

Tabla 1. Sedes de atención presencial Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda... 3	
Tabla 2. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio I Semestre 2023 vs 2022	4
Tabla 3. Quejas y reclamos primer semestre 2023 vs 2022.....	5
Tabla 4. PQRSDA abiertas por servicio prestado (comercial) primer semestre 2023.....	5
Tabla 5. Total, requerimiento en GFILES enero – diciembre de 2022.....	6
Tabla 6. Total, requerimientos por dependencia o área primer semestre 2023 vs 2022.....	7
Tabla 7. Total, requerimientos I semestre 2022 por área o dependencia.....	7
Tabla 8. Requerimientos I semestre 2022 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno	8
Tabla 9. Total, requerimientos I semestre 2023	9
Tabla 10. Requerimientos I semestre 2023 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno	9
Tabla 11. Comparativo PQR 2021 vs 2022	10
Tabla 12. Estado PQRSDA (Gfiles) I semestre de 2022	10
Tabla 13. PQRSDA I semestre 2022 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno	11
Tabla 14. Estado PQRSDA (Gfiles) I semestre de 2023	11
Tabla 15. PQRSDA I semestre 2023 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno	11

Ilustraciones

Ilustración 1. Requerimientos GFILES 2021 vs 2022.....	6
Ilustración 2. Requerimientos I semestre 2023 vs 2022 aplicativo Gestión Documental (Gfiles).....	7
Ilustración 3. Proporción PQR 2021 vs 2022	10



1. OBJETIVO

El presente informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones se enfoca en la atención y servicio al ciudadano desde un análisis de las PQRSDA, en busca de la mejora en la atención y servicio al ciudadano brindado por el CDAV Ltda.

2. ALCANCE

El alcance del documento integra a todas las áreas de la entidad, así como, al ciudadano y otros grupos de interés, realiza el análisis del primer semestre de 2023 y compara datos con el mismo periodo de 2022.

3. MARCO NORMATIVO

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones se enmarcan normativamente en:

3.1 Ley 1474 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", el cual indica entre otros:

- **ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** *En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:*
 1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*
 - (...)
 4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*
 - (...)
 9. *A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.*
- **ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *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.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. *En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (resaltado fuera del texto original)*

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.



3.2 Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, el cual indica:

- **ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

(Resaltado fuera del texto original)

5. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este, se analizarán los informes comerciales, actas de gerencia, informes de control interno anteriores, aplicativo de Gestión Documental GFILES, entre otros.

6. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDA – PRIMER SEMESTRE DE 2023

El Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., cuenta con diferentes canales para la recepción de las PQRSDA, es así como, en la página web a través del enlace <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129544/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-apelaciones-pqrsda/> el ciudadano puede instaurar sus PQRSDA según corresponda, así como, radicar su petición en <https://gestiondocumental.cdav.gov.co/>, también a través de los correos electrónicos servicioalcliente@cdav.gov.co y ventanilla_unica@cdav.gov.co o en las diferentes sedes de la entidad. La localización y horario de las sedes son:

Tabla 1. Sedes de atención presencial Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.

I	Sedes	Dirección	Jornada	Horario	
				Lunes a viernes	Sábado
1	La Flora	Calle 70 N # 3 B 81	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.
2	Salomia	Carrera 3 56 - 30	Continua	7:45 a.m. a 5:00 pm	8:00 a.m. a 12m.
3	Centro Comercial Carrera	Calle 52 # 1B-160		7:45 a.m a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
4	Centro Comercial Aventura Plaza	Carrera 100 # 15A – 61	Continua	7:45 a.m. a 5:00 p.m.	8:00 a.m. a 12m.
5	Los Cámbulos	Carrera 41 # 6 - 02		8:00 a.m. a 1:05 pm. – 2:30 p.m. a 4:50 p.m.	8:00 a.m. a 12 m.

Fuente de información: Sede electrónica <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129445/sedes/>

Las solicitudes son direccionadas al área competente para su gestión, respuesta final y manejo documental.



Siendo así las cosas, y de acuerdo con el marco normativo las PQRSDA deben estructurarse como un todo dentro de las entidades, sin embargo, el CDAV Ltda., se encuentra en la migración para la consolidación de las PQRSDA a través de un solo aplicativo, por tal motivo, el presente informe se realizará desde 2 puntos de vista, las PQRSDA por prestación del servicio manejados por la Dirección Comercial y las peticiones o requerimientos ingresadas a la entidad a través del aplicativo de Gestión Documental GFILES.

6.1 Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio¹.

Desde la dirección Comercial, se consolidaron para el primer semestre de 2023 - 366 PQRSDA, las cuales comparadas con el mismo periodo 2022, presentan un decrecimiento del -3,9%. Realizando una comparación entre los periodos se encuentra:

1. Los comentarios positivos crecieron en un 91,2%, específicamente los servicios propios del CDAV pasaron de 25 a 61.
2. Las peticiones decrecieron en un -34,2% (193 a 127).²
3. Apelaciones: No se registró ninguna apelación respecto a los servicios propios del CDAV Ltda.
4. Las sugerencias presentan un crecimiento del 260%, al pasar de 5 a 18 un adecuado manejo de las sugerencias redundan en la mejora del servicio.

Tabla 2. Comportamiento de las PQRSDA por prestación del servicio I Semestre 2023 vs 2022

I SEMESTRE 2023						
I	TIPO PQRSDA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN OPERATIVA	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	Total, general
1	QUEJA	2	20	88	17	127
2	PETICION	10	3	84	30	127
3	COMENTARIO POSITIVO	2	13	48	2	65
4	RECLAMO	1	1	18	1	21
5	SUGERENCIA	1	3	12	2	18
6	DENUNCIA			3	2	5
7	APELACION				3	3
	Total, general	16	40	253	57	366

I SEMESTRE 2022						
I	TIPO PQRSDA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN OPERATIVA	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	Total, general
1	QUEJA	9	10	96	10	125
2	PETICION	12	1	151	29	193
3	COMENTARIO POSITIVO		3	25	6	34
4	RECLAMO			14	2	16
5	SUGERENCIA	1	1	2	1	5
6	DENUNCIA			3		3
7	APELACION			4	1	5
	Total, general	22	15	295	49	381

% VARIACIÓN I SEMESTRE 2023 vs 2022						
I	TIPO PQRSDA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN OPERATIVA	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	Total, general
1	QUEJA	-77,8%	100,0%	-8,3%	70,0%	1,6%
2	PETICION	-16,7%	200,0%	-44,4%	3,4%	-34,2%
3	COMENTARIO POSITIVO		333,3%	92,0%	-66,7%	91,2%
4	RECLAMO			28,6%	-50,0%	31,3%
5	SUGERENCIA	0,0%	200,0%	500,0%	100,0%	260,0%
6	DENUNCIA			0,0%		66,7%
7	APELACION			-100,0%	200,0%	-40,0%
	Total, general	-27,3%	166,7%	-14,2%	16,3%	-3,9%

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2022 y 2023

Adicionalmente, se encuentra que los 5 primeros servicios con mayor número de PQRSDA en el primer semestre de 2023 corresponden a los prestados por: Licencias, Salida de Vehículos, RMA, Secretaría de Movilidad y servicio al Cliente.

Tomando específicamente las quejas, se observa una pequeña variación creciente del 1,6% (125 a 127), así mismos los reclamos crecieron en un 31,3%.

¹ Dirección Comercial

² Dato podría estar sesgado al no contar con un solo canal para el manejo de estas.



2023-800-2570-2

Cons. Int. 001

Se resalta que la PQRSDA de salida de vehículos decrecieron en un -37,1% (105 a 66), principalmente en las peticiones.

Tabla 3. Quejas y reclamos primer semestre 2023 vs 2022

PQRSDA POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2023 (Fuente de información Dirección Comercial)									
I	Servicio	QUEJA	PETICION	COMENTARIO POSITIVO	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	APELACION	Total, general
1	LICENCIAS	21	14	26	3	1	1		66
2	SALIDA DE VEHICULOS	26	34	1		5			66
3	RMA	22	19	17	3	3	1		65
4	SM	17	30	2	1	2	2	3	57
5	SERVICIO AL CLIENTE	9	3	13		3			28
6	RMI	8	7	3	2	3			23
7	PATIOS	10	6		7				23
8	MCC	11			1				12
9	ADMINISTRATIVO		9	2					11
10	GRUAS	1	1		2		1		5
11	RTM		3		1				4
12	SERVICIOS GENERALES	1	1		1				3
13	BANCO	1				1			2
14	ESCUELA Y EVALUACION			1					1
Total, general		127	127	65	21	18	5	3	366

PQRSDA POR SERVICIOS I SEMESTRE DE 2022 (Fuente de información Dirección Comercial)									
I	Servicio	QUEJA	PETICION	COMENTARIO POSITIVO	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	APELACION	Total, general
1	LICENCIAS	15	28	5	3			2	53
2	SALIDA DE VEHICULOS	13	89	1			2		105
3	RMA	30	13	16	1	2	1	1	64
4	SM	10	29	6	2	1		1	49
5	SERVICIO AL CLIENTE	4		3		1			8
6	RMI	18	16	1	5			1	41
7	PATIOS	13	1		1				15
8	MCC	6	1						7
9	ADMINISTRATIVO	3	11						14
10	GRUAS	6	1		3				10
11	RTM	1	1	2	1				5
12	SERVICIOS GENERALES					1			1
13	BANCO	6	1						7
14	ESCUELA Y EVALUACION				2				2
Total, general		125	193	34	16	5	3	5	381

Variación 2023 vs 2022									
I	Servicio	QUEJA	PETICION	COMENTARIO POSITIVO	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	APELACION	% Variación
1	LICENCIAS	40,0%	-50,0%	420,0%	0,0%			-100,0%	24,5%
2	SALIDA DE VEHICULOS	100,0%	-61,8%	0,0%			-100,0%		-37,1%
3	RMA	-26,7%	46,2%	6,3%	200,0%	50,0%	0,0%	-100,0%	1,6%
4	SM	70,0%	3,4%	-66,7%	-50,0%	100,0%		200,0%	16,3%
5	SERVICIO AL CLIENTE	125,0%		333,3%		200,0%			250,0%
6	RMI	-55,6%	-56,3%	200,0%	-60,0%			-100,0%	-43,9%
7	PATIOS	-23,1%	500,0%		600,0%				53,3%
8	MCC	83,3%	-100,0%						71,4%
9	ADMINISTRATIVO	-100,0%	-18,2%						-21,4%
10	GRUAS	-83,3%	0,0%		-33,3%				-50,0%
11	RTM	-100,0%	200,0%	-100,0%	0,0%				-20,0%
12	SERVICIOS GENERALES					-100,0%			200,0%
13	BANCO	-83,3%	-100,0%						-71,4%
14	ESCUELA Y EVALUACION								-50,0%
% Variación		1,6%	-34,2%	91,2%	31,3%	260,0%	66,7%	-40,0%	-3,9%

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2022 y 2023

Con corte a 30 de junio de 2023, se encuentran cerradas todas las PQRSDA del 2022 y del primer semestre 2023 se encuentran abiertas 8 en plazo para cierre.

Tabla 4. PQRSDA abiertas por servicio prestado (comercial) primer semestre 2023

Subtipo	Fecha de PQRS	Cuenta de Fecha de PQRS
QUEJA	06/06/2023	1
	07/06/2023	1
	16/06/2023	2
	27/06/2023	1
		5
RECLAMO	26/06/2023	2
		2
COMENTARIO POSITIVO	23/06/2023	1
		1
TOTAL		8

Fuente de información: Informes Dirección comercial 2022 y 2023



6.2 Peticiones o requerimientos en general al CDAV³.

Entre enero y junio de 2023, ingresaron a través del aplicativo de Gestión Documental GFILES 2033 solicitudes, clasificadas entre requerimientos (1275) y PQR (758), comparando el año 2023 vs 2022, se encuentra que los requerimientos decrecieron en un -3,48%, mientras que las PQRS crecieron en un 108,82%⁴

Serie	2023	2022	% Var
REQUERIMIENTOS	1275	1321	-3,48%
PQRS	758	363	108,82%
Total, general	2033	1684	20,72%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

A continuación, se dividen los requerimientos y las PQR para mejor análisis:

6.2.1 Requerimientos GFILES

Como se indicó anteriormente, para el primer semestre de 2023 se recibieron 1275 requerimientos para un decrecimiento del -3,48% comparado con el mismo periodo del año anterior (1321).

Los requerimientos por parte de entidades externas presentan crecimiento del 6,27% (de 1004 a 1067).

Tabla 5. Total, requerimiento en GFILES enero – diciembre de 2022

I	Subserie	2023	2022	% Variación
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	1067	1004	6,27%
2	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	116	174	-33,33%
3	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	77	92	-16,30%
4	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	9	12	-25,00%
5	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES	3	35	-91,43%
6	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES	2	1	100,00%
7	REQUERIMIENTOS POR ESTAMPILLAS	1	3	-66,67%
	Total, general	1275	1321	-3,48%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

Ilustración 1. Requerimientos GFILES 2021 vs 2022



Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

De acuerdo con el área o dependencia por donde ingresan estos requerimientos se tiene que la de mayor representación es apoyo a organismos de tránsito, con el 81,10% (1034)

³ Sistema de Gestión Documental GFILES

⁴ Al no contar con un solo aplicativo para el manejo de las PQRSDA este valor podría estar generando un subregistro.



de los requerimientos, así mismo, esta área creció en un 11,30% respecto al primer semestre de 2022.

Por otro lado, los requerimientos enviados a la dirección de control interno (DCI), incrementaron en un 55,32% (de 47 a 73), es importante indicar, que estos requerimientos son trasladados a las áreas competentes de dar respuesta, dado que, ninguno fue competencia directa de la DCI.

Tabla 6. Total, requerimientos por dependencia o área primer semestre 2023 vs 2022

I	Dependencia / área	2023	2022	% Part.	% Vari
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	1034	929	81,10%	11,30%
2	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	4	45	0,31%	-91,11%
3	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	106	2,51%	-69,81%
4	DIRECCIÓN COMERCIAL	1	1	0,08%	0,00%
5	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	73	47	5,73%	55,32%
6	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	9	12	0,71%	-25,00%
7	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1		0,08%	
8	PLANEACIÓN	1		0,08%	
9	REVISIÓN VEHÍCULOS	2		0,16%	
10	TESORERÍA	118	181	9,25%	-34,81%
	Total, general	1275	1321	100,00%	-3,48%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

Ilustración 2. Requerimientos I semestre 2023 vs 2022 aplicativo Gestión Documental (Gfiles)



Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

6.2.1.1 Estado de requerimientos

A continuación, se presenta el estado de requerimientos, encontrando requerimientos pendientes de cierre tanto del primer semestre de 2022 (34) como de 2023 (12), al revisar el aplicativo de gestión documental se observó:

6.2.1.1.1 I Semestre 2022

En el primer semestre de 2022, se registraron 1320 requerimientos de los cuales el 97,42% según el aplicativo de gestión documental están finalizados y 34 en proceso.

Tabla 7. Total, requerimientos I semestre 2022 por área o dependencia.

I	Dependencia / área	En proceso	Finalizada	Total, general	% Finalizada
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	2	927	929	99,78%
2	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	1	44	45	97,78%
3	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30	76	106	71,70%
4	DIRECCIÓN COMERCIAL		1	1	100,00%
5	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	1	45	46	97,83%
6	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO		12	12	100,00%
7	TESORERÍA		181	181	100,00%
	Total, general	34	1286	1320	97,42%



Se realizó revisión de los 34 requerimientos en proceso, se consignaron observaciones de este seguimiento como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8. Requerimientos I semestre 2022 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno

I	Dependencia / área	Subserie	Número de radicado	Fecha de registro	Tipo documental	Cuenta	Observación DCI		
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	2022-630-627-3	10/02/2022 12:13	Petición	1	Es un requerimiento de la SMD, no se observa respuesta o trámite por parte del CDAV		
2			2022-630-758-3	18/02/2022 14:12	Petición	1			
	Total, APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO					2			
3	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	2022-620-317-3	26/01/2022 15:08	Requerimiento	1	Es un requerimiento de la SMD, no se observa respuesta o trámite por parte del CDAV		
			Total, ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES					1	
4	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	2022-500-1039-3	4/03/2022 13:54	Requerimiento	1	Requerimiento de la DIAN, no se observa respuesta o trámite		
5			2022-500-1042-3	4/03/2022 14:18	Requerimiento	1			
6			2022-500-1047-3	4/03/2022 16:07	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es informativo		
7			2022-500-1063-3	7/03/2022 13:38	Requerimiento	1	Requerimiento de la DIAN, no se observa respuesta o trámite		
8			2022-500-1104-3	9/03/2022 15:04	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es informativo		
9			2022-500-1112-3	10/03/2022 7:52	Requerimiento	1			
10			2022-500-1130-3	11/03/2022 8:54	Requerimiento	1			
11			2022-500-1149-3	11/03/2022 16:06	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es invitación		
12			2022-500-1217-3	17/03/2022 8:01	Requerimiento	1			
13			2022-500-1220-3	17/03/2022 9:43	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, CDAV no es competente, posible traslado por competencia		
14			2022-500-1271-3	22/03/2022 8:08	Requerimiento	1	Requerimiento de la DIAN, no se observa respuesta o trámite		
15			2022-500-1273-3	22/03/2022 8:30	Requerimiento	1	Solicitud de la DIAN, no se observa respuesta o trámite		
16			2022-500-1300-3	22/03/2022 14:31	Requerimiento	1	Requerimiento de la DIAN, no se observa respuesta o trámite		
17			2022-500-2128-3	13/05/2022 10:02	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es informativo		
18			2022-500-2770-3	23/06/2022 13:53	Requerimiento	1	Solicitud de proveedor sin trámite o respuesta		
19			2022-500-2780-3	23/06/2022 16:31	Requerimiento	1			
20			2022-500-557-3	8/02/2022 10:53	Requerimiento	1			
21			2022-500-561-3	8/02/2022 11:35	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es informativo		
22			2022-500-581-3	9/02/2022 11:24	Requerimiento	1	Requerimiento de la DIAN, no se observa respuesta o trámite		
23			2022-500-587-3	9/02/2022 14:05	Requerimiento	1			
24			2022-500-590-3	9/02/2022 15:14	Requerimiento	1			
25			2022-500-641-3	11/02/2022 8:29	Requerimiento	1			
26			2022-500-642-3	11/02/2022 8:34	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es informativo		
27			2022-500-747-3	18/02/2022 10:37	Requerimiento	1			
28			2022-500-802-3	22/02/2022 8:01	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es invitación		
29			2022-500-909-3	24/02/2022 15:43	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es informativo		
30			2022-500-951-3	28/02/2022 11:13	Requerimiento	1	Requerimiento de la DIAN, no se observa respuesta o trámite		
31				REQUERIMIENTOS POR ESTAMPILLAS	2022-500-1942-3	2/05/2022 10:54	Requerimiento	1	Es una notificación de resolución, no se observa trámite o gestiones
32					2022-500-1943-3	2/05/2022 11:06	Requerimiento	1	
33					2022-500-1944-3	2/05/2022 11:13	Requerimiento	1	
			Total, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					30	
34			DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	2022-800-690-3	15/02/2022 9:53	Requerimiento	1	Documento posiblemente mal tipificado, es informativo, se remitió a la dirección administrativa y financiera.
					Total, DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO				
	Total, general					34			

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)



6.2.1.1.2 I Semestre 2023

Por otro lado, para el I semestre 2023, se observa que el 99,06% fueron cerrados.

Tabla 9. Total, requerimientos I semestre 2023

I	Dependencia / área	En proceso	Finalizada	Total, general	% Finalizada
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	3	1031	1034	99,71%
2	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES		4	4	100,00%
3	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		32	32	100,00%
4	DIRECCIÓN COMERCIAL		1	1	100,00%
5	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	2	71	73	97,26%
6	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	1	8	9	88,89%
7	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		1	1	100,00%
8	PLANEACIÓN		1	1	100,00%
9	REVISIÓN VEHÍCULOS		2	2	100,00%
10	TESORERÍA	6	112	118	94,92%
	Total, general	12	1263	1275	99,06%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

De los 12 requerimientos abiertos se realizó seguimiento en el aplicativo de Gestión Documental encontrando:

Tabla 10. Requerimientos I semestre 2023 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno

I	Dependencia / área	Subserie	Tipo documental	Número de radicado	Fecha de registro	Cuenta de ítem	Observación
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	Petición	2023-630-2324-3	11/05/2023 8:42	1	Se solicita ingresar al sistema de contravenciones, sin respuesta o trámite en GFILES
2				2023-630-2766-3	1/06/2023 14:03	1	Es un oficio informativo, sin gestión o cierre.
3				2023-630-2833-3	6/06/2023 9:12	1	Posible mala tipificación, dado que, es una respuesta a un requerimiento, abierto y/o sin trámite
	Total, APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO					3	
4	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	Requerimiento	2023-800-3063-3	20/06/2023 17:17	1	Requerimientos de ente de control que se remitió a la Gerencia, no se brindó respuesta a través del radicado padre, por lo cual en GFILES se registra sin respuesta.
5				2023-800-3259-3	27/06/2023 13:59	1	
	Total, DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO					2	
6	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	Requerimiento	2023-300-92-3	11/01/2023 8:40	1	Posible mala tipificación, dado que, es un oficio informativo, por lo cual, en GFILES se encuentra abierto y/o sin trámite
	Total, DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO					1	
7	TESORERÍA	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	Solicitud devolución de dinero de	2023-520-103-3	11/01/2023 15:55	1	Es una devolución de dinero, no se observa trámite o respuesta.
8				2023-520-1206-3	13/03/2023 17:01	1	Devolución de dinero, no se observa trámite o respuesta por parte de Tesorería, la devolución fue aprobada por Dirección Operativa
9				2023-520-2422-3	17/05/2023 10:25	1	
10				2023-520-2779-3	2/06/2023 13:40	1	
11				2023-520-2905-3	9/06/2023 15:34	1	Solicitud de devolución dinero, se observa respuesta al peticionario, pero no cierre de la petición en GFILES
12					2023-520-3249-3	27/06/2023 9:19	1
	Total, TESORERÍA					6	
	Total, general					12	

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)



6.2.2 PQRSDA – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o apelaciones

Por otro lado, en el aplicativo de Gestión Documental, en el primer semestre de 2023 se registraron 758 PQRSDA, tipificadas como derechos de petición (558) y PQR (200).

Comparando los mismos periodos 2023 vs 2022, se encuentra que los derechos de petición aumentaron un 130% (de 243 a 558) y las PQR en un 67% (de 120 a 200)

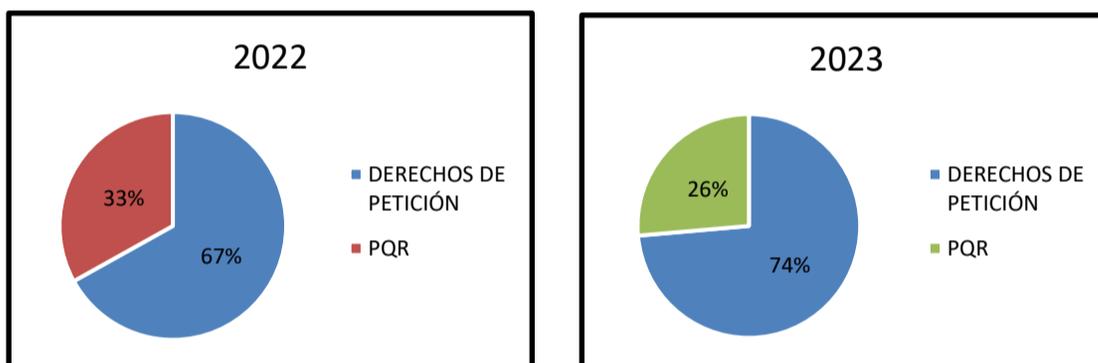
Tabla 11. Comparativo PQR 2021 vs 2022

I	Etiquetas de fila	2023	2022	% Var.
1	DERECHOS DE PETICIÓN	558	243	130%
2	PQR	200	120	67%
	Total, general	758	363	109%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

Gráficamente se observa que la proporción de las PQR y los derechos de petición pasó de 26% - 74% en 2022, a 33% - 57% en 2023

Ilustración 3. Proporción PQR 2021 vs 2022



Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

6.2.2.1 Estado de PQR

Se encuentran requerimientos pendientes de cierre tanto del primer semestre de 2022 (9) como de 2023 (5), al revisar el aplicativo de gestión documental se observó:

6.2.2.1.1 I Semestre 2022

En el primer semestre de 2022, ingresaron 363 PQRSDA de la cuales el 97,52% se encuentran finalizadas en GFILES, mientras que 9 en proceso, como se muestra en

Tabla 12. Estado PQRSDA (Gfiles) I semestre de 2022

I	Etiquetas de fila	En proceso	Finalizada	Total, general	% Finalizada
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	4	171	175	97,71%
2	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES		22	22	100,00%
3	CONTRATACIÓN		18	18	100,00%
4	DIRECCIÓN COMERCIAL - MERCADEO		120	120	100,00%
5	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	5	22	27	81,48%
6	DIRECCIÓN JURÍDICA		1	1	100,00%
	Total, general	9	354	363	97,52%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)



A las 9 en proceso se realiza verificación en el sistema de Gestión Documental, donde:

Tabla 13. PQRSDA I semestre 2022 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno

I	Dependencia	Subserie	Número de radicado	Fecha de registro	Tipo documental	Cuenta	Observación
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	DERECHOS DE PETICIÓN	2022-630-1397-3	25/03/2022 10:00	Petición	1	Se redireccionó a la Jurídica, se indica que es una tutela, no se observa trámite o respuesta.
2			2022-630-2720-3	21/06/2022 14:43	Petición	1	No se observa gestiones o trámite a la petición
3			2022-630-2761-3	23/06/2022 10:21	Petición	1	No se observa gestiones o trámite a la petición
4			2022-630-685-3	14/02/2022 15:39	Petición	1	No se observa gestiones o trámite a la petición
	Total, APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO					4	
5	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	DERECHOS DE PETICIÓN	2022-300-1144-3	11/03/2022 15:37	Requerimiento	1	Es una solicitud de ciudadano, no se observa atención o trámite a esta
6			2022-300-715-3	16/02/2022 14:23	Requerimiento	1	Es una solicitud de certificado laboral, no se observa gestión o trámite a esta
7			2022-300-873-3	23/02/2022 16:02	Requerimiento	1	Es una solicitud de certificado laboral, no se observa gestión o trámite a esta
8			2022-300-88-3	11/01/2022 11:33	Requerimiento	1	Actualización de datos COOTRAEMCALI, se solicita envío de documentos, no se observa gestión o trámite
9			2022-300-905-3	24/02/2022 13:51	Requerimiento	1	Es una solicitud de certificado laboral, no se observa gestión o trámite a esta
	Total, DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO					5	
	Total, general					9	

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

6.2.2.1.2 I Semestre 2023

En el primer semestre de 2023, se registraron 758 PQRSDA a través del aplicativo de gestión documental, de los cuales el 99,34% se encuentran en estado finalizado.

Tabla 14. Estado PQRSDA (Gfiles) I semestre de 2023

I	Dependencia / área	En proceso	Finalizada	Total, general	% Finalizada
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO		368	368	100,00%
2	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES		82	82	100,00%
3	CONTRATACIÓN		63	63	100,00%
4	DIRECCIÓN COMERCIAL - MERCADEO		200	200	100,00%
5	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	5	38	43	88,37%
6	DIRECCIÓN JURÍDICA		2	2	100,00%
	Total, general	5	753	758	99,34%

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)

Por otro lado, las 5 que se encuentran en proceso se presentan en la Tabla 15

Tabla 15. PQRSDA I semestre 2023 pendientes de cierre, con observaciones de la dirección de Control Interno

I	Dependencia / área	Subserie	Tipo documental	Número de radicado	Fecha de registro	Cuenta de ítem	Observación
1	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	DERECHOS DE PETICIÓN	Requerimiento	2023-300-124-3	12/01/2023 17:12	1	Requerimiento Colpensiones, sin respuesta o trámite.
2				2023-300-125-3	12/01/2023 17:17	1	
3				2023-300-226-3	20/01/2023 17:04	1	Solicitud entidad financiera.
4				2023-300-258-3	24/01/2023 11:54	1	Posiblemente mal tipificado al ser informativo, abierto
5				2023-300-47-3	5/01/2023 10:14	1	Requerimiento Colpensiones, sin respuesta o trámite.
	Total, general					5	

Fuente de información: Aplicativo GFILES (Fecha reporte 8/8/2023)



6.3 Oportunidad para la atención de PQRSDA

La atención de las PQRSDA por prestación de servicios (dirección comercial) tiene un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles.

Para los requerimientos y PQRSDA registrados en GFILES se encuentra un promedio de respuesta de 5 días, sin embargo, se validaron 20 registros encontrando que 8 (40%) tienen respuesta por parte del CDAV Ltda., 10 (50%) no tienen respuesta por parte del CDAV y 2 (10%) No aplica respuesta, por lo cual, el dato podría estar sesgado. A continuación, se presenta el muestreo realizado con observaciones

Item	Número de radicado	Fecha de registro	Fecha de finalización	Dependencia	Serie	Subserie	Tipo documental	Estado	Oportunidad	Observación	Rta CDAV
22	2023-520-3337-3	30/06/2023	1/07/2023	TESORERÍA	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	Solicitud devolución de dinero	Finalizada	0	No se cumple con documentación para devolución	SI
528	2023-210-3084-3	22/06/2023	22/06/2023	CONTRATACIÓN	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Solicitud interna o externa	Finalizada	0	Solicitud finalizada se archiva para fines pertinentes	NO
658	2023-300-3030-3	20/06/2023	20/06/2023	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Requerimiento	Finalizada	0	No es un requerimiento es informativo	NO APLIC A
810	2023-410-2967-3	15/06/2023	11/07/2023	DIRECCIÓN COMERCIAL - MERCADEO	PQRS	PQR	pregunta, queja, reclamo o sugerencia	Finalizada	17	REMITO RESPUESTA DEL RESPONSABLE. Se brindó respuesta al peticionario mediante oficio No. 2023-630-2044-1 y se le envía ...	SI
1495	2023-630-2696-3	30/05/2023	30/05/2023	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	Finalizada	0	Traslado por competencia	SI
1560	2023-630-2669-3	29/05/2023	29/05/2023	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	Petición	Finalizada	0	Informe que se remite a PST mediante ticket 726712	NO
1989	2023-520-2454-3	17/05/2023	4/07/2023	TESORERÍA	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	Solicitud devolución de dinero	Finalizada	31	Pagado	SI
2172	2023-630-2373-3	15/05/2023	15/05/2023	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	Finalizada	0	Informe que se remite a PST mediante ticket 724690	NO



2023-800-2570-2

Cons. Int. 001

Ítem	Número de radicado	Fecha de registro	Fecha de finalización	Dependencia	Serie	Subserie	Tipo documental	Estado	Oportunidad	Observación	Rta CDAV
2428	2023-300-2276-3	9/05/2023	9/05/2023	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Requerimiento	Finalizada	0	Es informativo	NO APLIC A
2570	2023-630-2209-3	5/05/2023	5/05/2023	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	Finalizada	0	Traslado por competencia	SI
3515	2023-630-1763-3	13/04/2023	13/04/2023	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	Finalizada	0	Informe que se remite a PST mediante ticket 709432, no se observa respuesta CDAV	NO
4537	2023-630-1304-3	17/03/2023	3/05/2023	REVISIÓN VEHÍCULOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES	Requerimiento	Finalizada	29	Respuesta CDAV	SI
4564	2023-210-1282-3	17/03/2023	17/03/2023	CONTRATACIÓN	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Solicitud interna o externa	Finalizada	0		NO
4764	2023-610-1202-3	13/03/2023	23/03/2023	REVISIÓN VEHÍCULOS	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES	Requerimiento	Finalizada	7	Se hace a través de llamada telefónica	NO
5096	2023-630-1077-3	6/03/2023	6/03/2023	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	Finalizada	0	Se corrió traslado por competencia al aliado estratégico CICMA mediante oficio No. 2023-630-769-1. Se le hace la ...	NO
5160	2023-520-1049-3	3/03/2023	3/03/2023	TESORERÍA	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	Solicitud devolución de dinero	Finalizada	0	No se cumple con documentación para devolución	SI
5670	2023-500-775-3	21/02/2023	21/02/2023	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	Requerimiento	Finalizada	0	No se observa respuesta	NO
6007	2023-210-676-3	15/02/2023	15/02/2023	CONTRATACIÓN	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Solicitud interna o externa	Finalizada	0		NO
6123	2023-500-631-3	13/02/2023	13/02/2023	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	Requerimiento	Finalizada	0	No se observa respuesta	NO
6428	2023-520-499-3	6/02/2023	6/02/2023	TESORERÍA	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	Solicitud devolución de dinero	Finalizada	0	No se cumple con documentación para devolución	SI

Es importante indicar, que como el CDAV maneja actualmente dos aplicativos para la atención de las solicitudes o requerimientos, puede existir un subregistro en la información presentada, dado que, algunas de las PQRSDA son registradas tanto en GFILES como en VIRTUAL TICKET, así como, no se observa un responsable único del seguimiento de las PQRSDA a nivel general dentro del CDAV Ltda.



7. OBSERVACIONES

De acuerdo con lo anteriormente descrito se presentan las siguientes observaciones:

- 7.1 No se observa un manejo integral de las PQRSDA por parte del CDAV Ltda. (observación reiterativa desde el año 2021)
- 7.2 Se encuentran requerimientos y PQR sin evidencia de su cierre o tratamiento, lo cual podría ir en contravía de lo establecido por la normatividad vigente referente al derecho de petición. (observación reiterativa)
- 7.3 En la verificación realizada por parte de Control Interno en el aplicativo GFILES, se observó que algunos requerimientos no tienen enlazadas las respuestas brindadas, lo cual no permite realizar trazabilidad a las gestiones de estas. (observación reiterativa)
- 7.4 El tiempo promedio de atención, según el muestreo realizado por Control Interno se encuentra en 6 días, sin embargo, se podría presentar un subregistro, dado que, algunas solicitudes son cerradas sin evidencia de trámite.
- 7.5 En la auditoría realizada al tratamiento de PQRSDA en el mes de junio de 2023, se observó también lo contenido en este informe.

8. RECOMENDACIONES

Siendo, así las cosas, se recomienda:

- 8.1 Es necesario que se realice seguimiento detallado a las PQRSDA con el fin que sean gestionadas y respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, con las evidencias que sustenten su trámite.
- 8.2 El CDAV Ltda., debe integrar sus aplicativos para el manejo de las PQRSDA, esta recomendación data del año 2021, que a pesar de presentar avance no se ha materializado.
- 8.3 Es fundamental, que exista un área responsable de realizar el seguimiento a las PQRSDA o requerimientos en general dentro del CDAV Ltda.
- 8.4 Es importante fortalecer en la tipificación de documentos y tablas de retención documental.



2023-800-2570-2

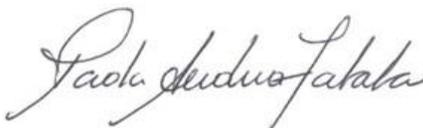
Cons. Int. 001

9. CONCEPTO CONTROL INTERNO

El manejo de las PQRSDA dentro del CDAV Ltda., debe ser fortalecido. PARCIALMENTE FAVORABLE

10. FIRMA

El presente informe se firma a los nueve (9) días del mes de agosto de dos mil veintitrés (2023) se remite al Gerente y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, no se publica en página web.⁵



PAOLA ANDREA ZABALA
Directora Control Interno

Anexo: Sin anexos

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Elaboró y Revisó: Paola Andrea Zabala – directora CI CDAV 09/08/2023

⁵ Ley 1474 de 2011, ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y **rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular**. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.