



Instituto Municipal de  
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

Corozal, enero 12 de 2023

Doctor  
**JOSÉ G. CONTRERAS MÁRQUEZ**  
Director IMTRAC  
Ciudad

**REF.** Entrega Informe de PQRSD Segundo Semestre 2022

Por medio del presente hago entrega del informe de la referencia que consta de siete (7) folios U.E., para los fines pertinentes y sea publicado en la página web del Instituto Municipal De Transportes y Tránsito de Corozal -IMTRAC-.

Cordialmente,

**EDUYN CUELLO QUIROZ**  
Asesor Control Interno de Gestión IMTRAC

CON COPIA: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

***“El Control Interno Es Una Obligación De Todo Servidor Público, Conseguirlo Es Nuestro Compromiso”***



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

## INFORME DE PQRSD SEMESTRE JULIO-DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2022

### INTRODUCCION

La Ley 1474 de julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, en el artículo 76 establece, (...) *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 este mismo sentido la Circular Externa No. 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno imparte orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de Derechos de Petición de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

De conformidad con lo anterior, las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en artículo 17 del decreto 648 de 2017 para las Unidades u Oficinas de Control Interno, se realiza la evaluación correspondiente a las PQRSD., recibidas y tramitadas por el Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal – IMTRAC - durante el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, con el objeto de determinar la oportunidad de las respuestas y si fuere el caso, formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conduzcan al mejoramiento continuo de los mismos y a afianzar la confianza del ciudadano en la institucionalidad.

La información procesada en este documento tiene como fuente primaria la Información que reportan los canales dispuestos de las PQRSD allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la ciudadanía, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

El informe contiene el consolidado de las PQRSD, que ingresaron en este periodo; esta información es suministrada de los recibidos por medios escritos, verbales y a través del correo electrónico [contactenos@imtraccorozal.gov.co](mailto:contactenos@imtraccorozal.gov.co) y su efectivo cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración Pública.

## OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión del Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal IMTRAC, frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía durante el segundo semestre de 2022, que llegaron a través de los diferentes medios de atención, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

## ALCANCE

El seguimiento realizado por el Asesor de Control Interno tiene como alcance la verificación del cumplimiento en las respuestas de manera oportuna en las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el segundo semestre del año 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## NORMATIVIDAD DE PQRSD

- ❖ Constitución Política, artículos 23.
- ❖ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ❖ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ❖ Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Según resolución 3361 de 2017 Por medio de la cual se crean los grupos internos de trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asigna al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, la de recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIG.

- ❖ Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ❖ Resolución Interna No. 0082 de abril 25 de 2019 “Por la cual se Actualiza el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del del Instituto Municipal de Transporte Y Tránsito De Corozal IMTRAC y se adoptan otras disposiciones”

### Informe Detallado De PQRD

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el IMTRAC de la Información y las Comunicaciones, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de la vigencia 2022, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

- Página web: Link Atención al Público/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) o <http://www.imtraccorozal.gov.co/>
- Presencial: Carrera 24 No. 31-38
- Correo Institucional: [contactenos@imtraccorozal.gov.co](mailto:contactenos@imtraccorozal.gov.co)
- Canal telefónico: 2857590

De la información entregada, se corroboró que, durante el segundo semestre de 2022, ingresaron a la entidad un total de dos mil ochocientos setenta y siete 2.877 PQRSD de la ciudadanía., las cuales fueron radicadas y transferidas a las diferentes dependencias, no obstante por la forma en que se recibe la información, a la Oficina de Control Interno, se le dificulta identificar el total de peticiones que fueron recibidas por cada una de las dependencias, en forma verbal o por teléfono y correo electrónico.

**Peticiones recibidas según su naturaleza:** Durante el periodo comprendido entre el **1° de julio al 31 de diciembre de 2022** fueron recibidas en el IMTRAC un total de **2.877** peticiones 100%, distribuidas:

**PQRSD Recibidas Por Canal De Atención:** A continuación, en la siguiente tabla, se discrimina el comportamiento del canal escrito, mes a mes, teniendo en cuenta los volúmenes de PQRSD recibidas durante el semestre analizado.

---

Carrera 24 No 31-38 Barrio San Miguel  
Tel: 2857590 - Corozal - Sucre - Colombia  
E-mail: [contactenos@imtraccorozal.gov.co](mailto:contactenos@imtraccorozal.gov.co)  
*Todos hacemos el cambio*



Instituto Municipal de  
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

Dependencia	Mes	Cantidad
Foto multa	Julio	19
Embargo y otros	Julio	46
Devolución	Julio	1
Jefe de Seguridad vial	Julio	3
Foto multa	Agosto	23
Embargos y otros	Agosto	39
Devolución	Agosto	5
Jefe de Seguridad vial	Agosto	7
Foto multa	Septiembre	41
Embargos y otros	Septiembre	41
Devolución	Septiembre	15
Jefe de Seguridad vial	Septiembre	0
Foto multa	Octubre	27
Embargos y otros	Octubre	43
Devolución	Octubre	9
Jefe de Seguridad vial	Octubre	13
Foto multa	Noviembre	22
Embargos y otros	Noviembre	36
Devolución	Noviembre	1
Jefe de seguridad vial	Noviembre	15
Foto multa	Diciembre	13
Embargos y otros	Diciembre	28
Devolución	Diciembre	2
Jefe de seguridad vial	Diciembre	5

Fuente: Auxiliar Administrativa Servicio al Cliente

El resumen total de PQRSD por número de orden de solicitudes escritas recibidas (454), por mes las podemos discriminar a continuación de la siguiente manera:

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Totales por dependencia
Fotomulta	19	23	41	27	22	13	145
Embargo y Otros	46	39	41	43	36	28	233
Devolución	1	5	15	9	1	2	33
Jefe de Seguridad Vial	3	7	0	13	15	5	43
<b>Totales mes</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>97</b>	<b>92</b>	<b>74</b>	<b>48</b>	<b>454</b>

Fuente: elaboración propia

---

Carrera 24 No 31-38 Barrio San Miguel  
Tel: 2857590 - Corozal - Sucre - Colombia  
E-mail: [contactenos@imtraccorozal.gov.co](mailto:contactenos@imtraccorozal.gov.co)  
*Todos hacemos el cambio*



Instituto Municipal de  
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

Realizando un nuevo análisis con datos del segundo semestre del 2022, se encuentra que por correo electrónico se recibieron el siguiente número de solicitudes: julio = 480; agosto = 174; septiembre = 452; octubre = 82; noviembre = 124; diciembre = 127. **TOTAL: 1439.**

Por otra parte, dentro de las peticiones verbales se estima que se presentan aproximadamente por mes 85 para un **total de 510**; y por teléfono 79 de estas para un **total de 474**. Las dependencias que las reciben son servicio al cliente, ventanillas, jefe de recursos humanos y tesorería.

Se observa, para el presente semestre que los dos (2) medios más utilizados por los ciudadanos fueron:

Peticiones Correo electrónico, con un total de 1.439 requerimientos que corresponden al 50.02%.

Peticiones verbales con un total de 510 requerimientos que corresponden al 17.73%.

Seguidos por:

Peticiones escritas 454 requerimientos que corresponden al 15.78%

Peticiones por teléfono 474 requerimientos que corresponden al 16.47%

De acuerdo con los datos y las tablas anteriores se observa que el mes que se recibió mayor número de requerimientos fue el mes de julio y septiembre con 549 PQRDS cada uno.

**Estado De Respuestas:** La información correspondiente al trámite de respuesta de las PQRSD recibidas en cada una de las dependencias durante el semestre objeto de análisis, se dieron en forma oportuna de acuerdo a los términos establecidos por Ley. Estas respuestas en su mayoría fueron presentadas por correo certificado, por correo electrónico y de forma personal.

Las peticiones en su mayoría fueron resueltas durante el Segundo Semestre 2022 según datos suministrados por la Oficina Jurídica del IMTRAC: a excepción del mes de diciembre que aún están pendientes por responder siete (7) que se encuentran dentro de los términos de ley.

Las Tutelas resueltas durante el 2do. Semestre 2022 presenta el siguiente consolidado según datos suministrados por la Oficina Jurídica del IMTRAC: julio = 11; agosto = 39; septiembre = 40; octubre = 33; noviembre = 67; diciembre = 33. **TOTAL: 223.** Todas respondidas. No hubo acceso a verificación.



Instituto Municipal de  
Transporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

**PQRSD Trasladas A Otra Entidad Por No Competencia De La Función ‘Publica’** Durante el segundo semestre del año **2022**, se realizaron **treinta y tres (33)** traslado de correspondencia discriminadas así: julio = 3; agosto = 5; septiembre = 1; octubre = 1; noviembre = 15; diciembre = 8.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:** Con un total de 53 encuestas durante el segundo semestre del 2022 en el lugar de atención al público, los resultados de satisfacción son:

En escala de 1 a 5, conteste las preguntas marcando la casilla con una X, de acuerdo con los siguientes criterios: **Insuficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5).**

N.º	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Identificó claramente a qué ventanilla u oficina debía dirigirse para realizar su trámite y/o servicio?		1	2	10	40
2	¿Cómo califica la asesoría del servicio del servidor que lo atendió?				8	45
3	¿Sentiste que nuestro equipo respondió con prontitud tu consulta?				8	45
4	¿Considera usted que su petición se resolvió de manera clara, completa y fundamentada?			1	10	42
5	¿Qué tan satisfecho estás hoy con tu experiencia en el IMTRAC?			1	10	42
6	¿Los medios utilizados en el IMTRAC para recibir y responder su petición son efectivos?	1		3	15	34
7	¿Cómo percibiste el conocimiento y dominio de funciones por parte del responsable del área?			1	11	41

De la tabla anterior podemos deducir que las preguntas mejor calificadas fueron la número 2 y 3; la pregunta donde se presenta la mayor debilidad en atención es la número 6.

### CONCLUSIONES

Por lo anterior se concluye que en forma general se viene mostrando una buena disposición por parte del personal a cargo de las diferentes dependencias para atender las peticiones dentro de los términos legales. No obstante, es importante continuar mejorando en algunas falencias que han sido detectadas como en el caso de peticiones a las que se proyecta la respuesta, pero no son notificadas al peticionario dentro de los términos señalados y no se efectúa la finalización apropiada



Instituto Municipal de  
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

## RECOMENDACIONES

Con fundamento en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias del Instituto Municipal De Transporte Y Tránsito De Corozal IMTRAC:

Mejorar el cumplimiento al Decreto 1166 de (Julio 19) 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Corroborar la cantidad de peticiones que han ingresado durante el semestre analizado.

Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, se insta a la persona responsable de recepcionar las peticiones llevar el siguiente control:

Dependencia:			Líder Proceso:		Mes De Registro:					
N°	Fecha	N° Radicado	Remitente	Asunto	N° Radicado De Respuesta	Se Tramitó		Fecha De Respuesta	Días Hábiles	Fecha Máxima De Respuesta
						SI	NO			
1										
2										
N										

Se recuerda 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.

En el evento que se dificulte dar trámite a una petición dentro del tiempo establecido, es preciso emitir una respuesta al peticionario, dentro de los términos legales, manifestando que necesita más tiempo para poder responder apropiadamente y de fondo su petición, de tal forma que no genere malestar al peticionario y evite posibles dificultades de tipo sancionatorio, conforme al régimen disciplinario. No obstante, es ineludible resolver de fondo la petición.

Impartir las instrucciones por parte de los líderes de proceso para que una vez se dé respuesta a las peticiones, estas sean entregadas y notificadas al peticionario dentro de los términos señalados en la ley.

Presentado por:

**EDUYN CUELLO QUIROZ**  
ASESOR DE CONTROL INTERNO