



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

Corozal, julio 12 de 2024

señor
YEDSO VERGARA LORA
Director IMTRAC
Ciudad

REF. Entrega Informe de PQRSD Primer Semestre 2024

Por medio del presente hago entrega del informe de la referencia que consta de ocho (8) folios U.E., para los fines pertinentes y sea publicado en la página web del Instituto Municipal De Transportes y Tránsito de Corozal.

Cordialmente,

EDUYN CUELLO QUIROZ
Jefe 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”

INFORME DE PQRSD SEMESTRE ENERO-JUNIO DE LA VIGENCIA 2024

INTRODUCCION

El Sistema Peticiones Quejas y Reclamos es una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar e informarse de lo que sucede en nuestro instituto, cuáles son las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de valor e interés, con el fin de fortalecer y mejorar la atención y servicios que presta el IMTRAC en cumplimiento de sus objetivos misionales.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por cada una de las dependencias de Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal IMTRAC, durante el primer semestre de la **vigencia 2024**, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el Jefe de Control Interno de Gestión presenta al director del IMTRAC, el informe semestral de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias correspondiente al Primer Semestre de la vigencia 2024. El documento contiene el consolidado de las PQRSD, que ingresaron en este periodo determinando: modalidad de petición, canal de atención, oportunidad de trámite, dependencias responsables.

El Jefe De Control Interno, como responsable de la presentación del informe y en su rol de seguimiento y evaluación realiza un análisis sobre la manera como de respondieron las PQRSD del **Primer semestre de la vigencia 2024**. Esta información es suministrada de los recibidos por medios escritos, verbales y a través del correo electrónico contactenos@imtraccorozal.gov.co.

OBJETIVO GENERAL

Cumplir con las disposiciones establecidas en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y evaluar el comportamiento que han tenido las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin por el Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal IMTRAC durante el primer semestre del año **2024** (período comprendido **enero a junio 30 de la vigencia 2024**.),



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

ALCANCE

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 contempla las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el **primer semestre del año 2024**, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

Con el presente informe se refleja el análisis de las PQRSD radicadas en el IMTRAC durante el **Primer semestre de la vigencia 2024**.

NORMATIVIDAD DEL PQRSD

- ❖ Constitución Política, artículo 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 diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando

Calle 28 No 23-51 Barrio San Miguel
Tel: 2846553 - Corozal - Sucre - Colombia
E-mail: contactenos@imtraccorozal.gov.co



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas descritas en el MIPG.

- ❖ 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.

GLOSARIO

- ✚ Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- ✚ Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✚ Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✚ Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ✚ Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Informe Detallado De PQRSD

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 **ENERO A JUNIO de la vigencia 2024**, 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: Calle 28 No. 23-51
- Correo Institucional: contactenos@imtraccorozal.gov.co
- Canal telefónico: 2846553

Calle 28 No 23-51 Barrio San Miguel
Tel: 2846553 - Corozal - Sucre - Colombia
E-mail: contactenos@imtraccorozal.gov.co



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

Peticiones recibidas según su naturaleza: Durante el periodo comprendido entre el **1° de enero al 30 de junio de 2024** fueron recibidas en el IMTRAC un total de **524** peticiones 100%, distribuidas:

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

La recepción de las PQRSD de la Entidad, se reciben en la recepción y días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Dependencia	Mes	Cantidad
Foto multa	Enero	2
Jurídica	Enero	0
Devolución	Enero	1
Jefe de Seguridad vial	Enero	0
Llamadas	Enero	0
Foto multa	Febrero	25
Jurídica	Febrero	13
Devolución	Febrero	0
Jefe de Seguridad vial	Febrero	2
Llamadas	Febrero	10
Foto multa	Marzo	25
Jurídica	Marzo	17
Devolución	Marzo	3
Jefe de Seguridad vial	Marzo	8
Llamadas	Marzo	20

Calle 28 No 23-51 Barrio San Miguel
Tel: 2846553 - Corozal - Sucre - Colombia
E-mail: contactenos@imtraccorozal.gov.co



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

Foto multa	Abril	30
Jurídica	Abril	9
Devolución	Abril	0
Jefe de Seguridad vial	Abril	4
Llamadas	Abril	15
Foto multa	Mayo	27
Jurídica	Mayo	12
Devolución	Mayo	6
Jefe de seguridad vial	Mayo	12
Llamadas	Mayo	15
Foto multa	Junio	22
Jurídica	Junio	4
Devolución	Junio	0
Seguridad vial	Junio	0
Llamadas	junio	8

El resumen total de PQRSD escritas las podemos discriminar a continuación por número de orden de solicitudes: Foto multa: 131; jurídica: 55; Devolución: 10. **TOTAL: 196.**

Por correo electrónico: enero = 4; febrero = 2; marzo = 8; abril = 7; mayo = 3; junio = 9. **TOTAL: 33.**

Por otra parte, dentro de las peticiones orales se estima que se presentan aproximadamente por mes 30 para un **total semestral de 180.**

La oficina jurídica y de asuntos contractuales suministró la siguiente información en cuanto a las PQRSD, recibidas y tramitadas durante el primer semestre de 2024:

Calle 28 No 23-51 Barrio San Miguel
Tel: 2846553 - Corozal - Sucre - Colombia
E-mail: contactenos@imtraccorozal.gov.co



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

PETICIONES			
MES	RECIBIDAS	RESUELTAS	PENDIENTES
ENERO			0
FEBRERO	19	19	0
MARZO	18	18	0
ABRIL	6	6	0
MAYO	18	18	0
JUNIO	17	17	0
TOTALES	78	78	0

TUTELAS			
MES	RECIBIDAS	CONTESTADAS	PENDIENTES
ENERO	2	2	0
FEBRERO	1	1	0
MARZO	8	8	0
ABRIL	7	7	0
MAYO	3	3	0
JUNIO	7	7	0
TOTALES	28	28	

INCIDENTE DE DESACATO			INCIDENTES	RESUELTOS
MES	SANCIONES	MOTIVO		
ENERO			2	2
FEBRERO			1	1
MARZO			0	0
ABRIL			0	0
MAYO			0	0
JUNIO			2	2
TOTALES			5	5

SOLICITUDES ENTES DE CONTROL						
PERSONERIA				PROCURADURIA		
MES	RECIBIDOS	RESUELTOS	PENDIENTES	RECIBIDOS	RESUELTOS	PENDIENTES
ENERO	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0

Calle 28 No 23-51 Barrio San Miguel
Tel: 2846553 - Corozal - Sucre - Colombia
E-mail: contactenos@imtraccorozal.gov.co



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

MAYO	3	3	0	1	1	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0
TOTALES	3	3	0	1	1	0

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.

PQRSD Trasladas A Otra Entidad Por No Competencia De La Función ‘Publica’ Durante el primer semestre del año **2024**, se realizó un (1) traslado de correspondencia en el mes de mayo a la Secretaria de Transporte y Tránsito Departamental.

CONCLUSIONES

El Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal, en el ejercicio de sus funciones y en cumplimiento de Ley, ha venido atendiendo y resolviendo de fondo las peticiones, quejas, reclamos, acciones de tutelas, que se presentaron en el periodo informado, Se evidencia además que este proceso se lleva de manera gradual y sistemático, la información remitida inicia por recepción de PQRDS por parte de un auxiliar administrativo, para su eventual verificación, toda vez que es la oficina encargada de Recepción de Información en el IMTRAC. Luego se procede a realizar la consolidación de la información recibida para la entregar a cada dependencia los PQR'S, para así seguir el curso que la Ley ordena, es decir, responder en el tiempo oportuno y resolver de fondo dichos PQRSD, así mismo se detecta que este proceso involucra un mínimo de requerimientos que deben ser tenidos en cuenta descritos de la siguiente manera:

- Al recibir la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud, se debe recepcionar y radicar.
- Analizar la PQR'S y determinación del trámite.
- Trasladar la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información al funcionario competente.
- Responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios.

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:

Calle 28 No 23-51 Barrio San Miguel
Tel: 2846553 - Corozal - Sucre - Colombia
E-mail: contactenos@imtraccorozal.gov.co



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal



ALCALDIA MUNICIPAL DE COROZAL

implementación del Servicio Ofimático Electrónico de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Instalar un software integrado que contenga el módulo de Gestión Documental, estableciéndose un sistema de alertas tempranas al vencimiento de la respuesta para un mejor control.

Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso difundir los acuerdos y niveles de servicio definidos en la entidad para dar respuesta a los requerimientos.

Es de suma importancia que el funcionario de atención al ciudadano o quien reciba el trámite, tenga en cuenta en la radicación, asignarles el tiempo estipulado de respuesta requerido a fin de evitar vencimientos del mismo

Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes. Se debe tener en cuenta el flujo-grama, con el objeto de evitar la demora en contestar la petición; las PQRSD, se concentre en una sola persona para su respectivo seguimiento.

El funcionario o persona encargada de recepción la peticiones, debe registrar en planilla sea medio físico o en Excel una relación de todas las solicitudes de manera personal, anotando fecha, objeto, numero de folios, nombre del solicitante, funcionario responsable, termino de vencimiento de la petición solicitada, correo, número telefónico.

Presentado por:

EDUYN CUELLO QUIROZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO