



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal

Corozal, enero 15 de 2025

señor
LIBARDO PEREZ PEREZ
Director IMTRAC
Ciudad

REF. Entrega Informe de PQRSD Segundo 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 JULIO - DICIEMBRE 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.

Es importante anotar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, son una herramienta que permite obtener la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio prestado, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora generadas por las observaciones y recomendaciones hechas en el presente informe.

El Jefe de La Oficina de Control Interno del Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “ Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública Nacional, de la Ley 1474 de 2011, Capítulo IV artículo 76, el cual señala: “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...”, lo anterior con el fin garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas.

El jefe de la Oficina de Control Interno con el apoyo de la Servidora Pública encargada de la recepción de documentos peticionarios, quien relaciona las quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones presentadas por los Usuarios del IMTRAC a través de los diferentes procedimientos utilizados para dar registro, trámite y seguimiento de los tiempos de respuesta verificando aleatoriamente algunas respuestas y tiempos utilizados dentro del proceso.

El jefe de la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento y evaluación a la atención de derechos de petición, quejas y reclamos, que la ciudadanía interpuso ante el IMTRAC, durante el segundo semestre de 2024, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley, durante el periodo comprendido entre 01 JULIO al 30 de DICIEMBRE de 2024.



Instituto Municipal de
Trasporte y Tránsito de Corozal

OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes de oportunidad y gestión en el trámite de las respuestas por parte del Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal IMTRAC las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias recibidos durante el segundo semestre de 2024.

ALCANCE

El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía al IMTRAC, en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.

Se abarca el seguimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal IMTRAC, durante el periodo julio a diciembre de 2024, analizando los datos publicados en los diferentes mecanismos de recepción, como los formularios de PQRSD, el correo certificado (contactenos@imtraccorozal.gov.co), las solicitudes radicadas personalmente y los requerimientos gestionados a través de llamadas telefónicas.

Con el presente informe se refleja el análisis de las PQRSD radicadas en el IMTRAC durante el **segundo 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.

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

- ❖ 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 (Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD) allegadas por los 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 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.
- ✚ Buzón de Sugerencia: Instrumento para que el ciudadano pueda dirigir todas las inquietudes y sugerencias que tenga, con el fin de que la entidad las conozca y así pueda mejorar el servicio que presta a sus usuarios.



- ✚ Felicitación: Reconocimiento de un Usuario por la satisfacción de un servicio recibido.
- ✚ Oportunidad del servicio: Es la posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su integridad.
- ✚ Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Se refiere a la expectativa de un Usuario en la prestación de un servicio.
- ✚ Solicitud de Información: Es una solicitud formulada por una Persona Natural o una Entidad ante la Empresa a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por la Empresa en el Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico

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 **JULIO A DICIEMBRE 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

Peticiones recibidas según su naturaleza: Durante el periodo comprendido entre el **1° de julio al 30 de diciembre de 2024** fueron recibidas en el IMTRAC por recepción un total de **246** peticiones 100%, distribuidas, porcentualmente para el semestre evaluado de la siguiente manera: Fotomulta: 57.32; Jurídica: 12.60; Devolución: 4.88; Dirección: 4.88; Jefe de Seguridad Vial: 13.82; Llamadas: 6.50 TOTAL: 100%.

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.

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

Relación de Peticiones Recibidas

DEPENDENCIA	MES	CANTIDAD
Fotomulta	julio	21
Jurídica	julio	9
Devolución	julio	0
Jefe seguridad vial	julio	8
Llamadas	julio	5
Fotomulta	agosto	28
Jurídica	agosto	11
Devolución	agosto	1
Jefe de seguridad vial	agosto	12
llamadas	agosto	7
Fotomulta	septiembre	25
Jurídica	septiembre	6
Devolución	septiembre	4
Jefe de seguridad vial	septiembre	14
Llamadas	septiembre	4
Foto multa	Octubre	25
Dirección	Octubre	10
Fotomulta	Noviembre	23
Dirección	Noviembre	2
Jurídica	Noviembre	1
Devolución	Noviembre	1
Fotomulta	Diciembre	19
Jurídica	Diciembre	4
Devolución	Diciembre	6

Durante el II semestre del 2024 se presentaron un total de 246 manifestaciones radicadas, siendo los reclamos por foto multas el de mayor porcentaje 57.32% (141)

El resumen total de PQRSD escritas las podemos discriminar a continuación por número de orden de solicitudes: Foto multa: 141; jurídica: 31; Devolución: 12; Dirección: 12; Jefe de Seguridad Vial: 34; Llamadas: 16. TOTAL: **246**.

Por correo electrónico: No se entregó información al respecto.

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

A partir del mes de octubre fue suspendido el servicio telefónico a los usuarios, por cambio de plan en el servicio de internet.

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

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.

CONCLUSIONES

En el Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal, se evidencia 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.

Cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial, chat y telefónico, ésta será resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública permitiendo de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

Se invita a la alta dirección fortalecer los controles, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, sobre los términos de las peticiones, generando alertas a las dependencias que en el mes presenten un número importante de peticiones pendientes de trámite, revisar los temas más recurrentes en las dependencias, con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

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

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. 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., En la actualidad no se encuentra habilitado este link en la página web del IMTRAC.

Habilitar nueva mente el servicio telefónico

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.

Se reitera que 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