



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

Corozal, julio 12 de 2025

Señor
LIBARDO PÉREZ PÉREZ
Director IMTRAC
Ciudad

REF. Entrega Informe de PQRSD Primer Semestre 2025

Por medio del presente hago entrega del informe de la referencia que consta de nueve (9) 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"



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

INFORME DE PQRSD SEMESTRE ENERO-JUNIO DE LA VIGENCIA 2025

INTRODUCCION

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias (PQRD) tiene como objetivo ofrecer una visión general de las solicitudes, inquietudes y reclamaciones recibidas por cada una de las dependencias de Instituto Municipal de Transporte y Tránsito de Corozal –IMTRAC-, durante el período comprendido entre 01/01/2025 y 30/06/2025. Este documento busca identificar las principales áreas de atención y mejora en nuestros servicios, así como destacar los avances en la gestión de la satisfacción de nuestros usuarios y ciudadanos.

La recopilación y análisis de la información contenida en este informe nos permitirá implementar acciones correctivas y preventivas que contribuyan a fortalecer la calidad de nuestros procesos y la confianza en nuestra institución.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el Jefe de La Oficina de Control Interno, presenta al director del IMTRAC, el informe semestral de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias correspondiente al Primer Semestre de la vigencia 2025. 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. Esta información es suministrada de los recibidos por medios escritos, verbales y a través del correo electrónico contactenos@imtraccorozal.gov.co.

OBJETIVO GENERAL

Analizar y evaluar la gestión de las peticiones, quejas y reclamos recibidos durante el primer semestre de 2025, (período comprendido **enero 1 a junio 30 de la vigencia 2025**), con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales, garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y promover la transparencia y la participación ciudadana, en concordancia con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

Considerando que el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) tiene como objetivo “Proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de un modelo que determine los parámetros necesarios (autogestión) para que las entidades establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos,



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituyen en parte integral (autocontrol)", el Jefe de la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 87 de 1993 y el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión (MIPG), realiza el seguimiento como tercera línea a las acciones adelantadas desde la segunda línea frente a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, del IMTRAC durante el primer semestre de 2025.

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 2025**, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

NORMATIVIDAD DEL PQRS

- ❖ 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.
- ❖ Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades. "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición".
- ❖ Decreto 019 de 2012. "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición".
- ❖ 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.



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

- ❖ 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 (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS) 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.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION – MIPG.

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

Quinta Dimensión: “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

Evaluación del Riesgo a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRS, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.

Información y Comunicación a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias”. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento PQRS al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRS.

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.



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

- 🚦 **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 Distribución De PQRS

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 2025**, 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 (PQRS) o <http://www.imtraccorozal.gov.co/>
- Presencial: Calle 28 No. 23-51
- Correo Institucional: contactenos@imtraccorozal.gov.co

Peticiones recibidas según su naturaleza: Durante el periodo comprendido entre el **1° de enero al 30 de junio de 2025** fueron recibidas en el IMTRAC un total de 295 peticiones 100%, distribuidas.

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

La recepción de las PQRS 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
Fotomulta	Enero	21
Jurídica	Enero	2

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



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

Dirección	Enero	1
Comparendos físicos	Enero	1
Devolución	Enero	26
Fotomulta	Febrero	35
Jurídica	Febrero	9
Dirección	Febrero	10
Comparendos físicos	Febrero	3
Devolución	Febrero	6
Fotomulta	Marzo	25
Jurídica	Marzo	6
Dirección	Marzo	2
Comparendos físicos	Marzo	7
Devolución	Marzo	6
Fotomulta	Abril	28
Jurídica	Abril	4
Dirección	Abril	4
Comparendos físicos	Abril	3
Devolución	Abril	3
Fotomulta	Mayo	31
Jurídica	Mayo	7
Dirección	Mayo	5
Comparendos Físicos	Mayo	6
Devolución	Mayo	8



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

Fotomulta	Junio	24
Jurídica	Junio	10
Dirección	Junio	0
Comparendos físicos	Junio	2
Devolución	Junio	0

El resumen total de PQRSD escritas las podemos discriminar a continuación por número de orden de solicitudes: Dirección: 22; Foto multa: 164; jurídica: 38; Devolución: 49; comparendos físicos: 22. **TOTAL: 295.**

Por correo electrónico: enero = 16; febrero = 19; marzo = 30; abril = 9; mayo = 31; junio = 10. **TOTAL: 115.**

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 2025: durante el periodo evaluado se recibieron setenta y tres (73) derechos de petición, de los cuales se les dio respuesta a 66 y 7 sin responder, se encuentran en los términos de ley para dar respuesta.

CONCLUSIONES

En mi calidad de Jefe de Oficina de control interno, desde mi rol de asesoría y acompañamiento, les recuerdo e informo a la dirección del IMTRAC, los posibles riesgos y amenazas institucionales al incumplimiento de las respuestas a las distintas PQRS así:

“Consecuencias legales del incumplimiento: El no cumplimiento de los plazos y procedimientos establecidos puede tener serias consecuencias:

- Investigaciones Disciplinarias: La Procuraduría General de la Nación puede iniciar investigaciones que pueden resultar en sanciones que van desde amonestaciones hasta la destitución del cargo.
- Acciones de Tutela: Los ciudadanos pueden interponer acciones de tutela por la vulneración de sus derechos fundamentales, lo cual puede derivar en órdenes judiciales contra el IMTRAC y sus funcionarios.



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

- **Quejas y Recursos:** Los ciudadanos pueden presentar quejas ante superiores jerárquicos y recurrir a recursos de insistencia, lo que afecta la eficiencia y la imagen de nuestra entidad. Por lo tanto, a partir de la fecha, quien no responda en los tiempos establecidos y con la calidad y diligencia requerida deberá justificar su incumplimiento ante la dependencia disciplinaria que le corresponda de manera inmediata; no controlar de manera adecuada y oportuna la atención de las PQRS, podría generar la materialización de riesgos legales y reputaciones para el IMTRAC.

En cumplimiento al rol evaluación independiente como tercera línea, respecto de la gestión de las PQRS se debe tener claro que:

- Las solicitudes pueden ser verbales o escritas y se pueden presentar sin que sea necesario invocar la normatividad que lo regula.
- Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representados por un mayor de edad (Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015).
- La respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de: 1). Oportunidad; 2). Resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado; y 3). Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
- Las respuestas a las PQRS se deben elaborar en lenguaje claro y cumplir con las características de: 1. Oportunidad: Que se entregue la información en los tiempos establecidos por el organismo de control. 2. Integridad: Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente. 3. Pertinencia: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.
- Si una dependencia a la que le haya sido asignada una petición escrita determina que la entidad no es competente para dar respuesta, deberá remitir la petición a la entidad competente y deberá enviar copia del oficio remisorio al peticionario. En caso de no existir funcionario competente se debe comunicar la situación al peticionario.

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:



Instituto Municipal de
Transporte y Tránsito de Corozal
NIT: 823.001.932-1

Mejorar los procesos internos para reducir los tiempos de atención y respuesta a los ciudadanos.

Implementar un plan de capacitación continua para el personal, enfocado en normativas y atención al público.

Actualizar y optimizar la página web para facilitar el acceso a la información y trámites en línea.

Contar con formatos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes ciudadanas sencillos y de fácil comprensión que garanticen respuestas oportunas, precisas, claras y útiles.

Incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento; entendiendo que, para constituir una efectiva comunicación pública, se requiere transformar la cultura del servicio en todas sus expresiones, lo que incluye la comunicación verbal y no verbal.

Implementación del Servicio Ofimático Electrónico de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Habilitar nueva mente el servicio telefónico.

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.

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

Calle 28 No 23-51 Barrio San Miguel

Tel: 2846553 - Corozal - Sucre

E-mail: contactenos@imtraccorozal.gov.co