

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRANSITO DEL  
CESAR**

**IDTRACESAR**

**ENERO – ABRIL 2023**

**DIRECCION  
MAYO 2023**

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

**Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM** Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar  
**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar  
**Teléfonos:** (055) 5840313  
<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRANSITO DEL CESAR**

La Dirección del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR - IDTRACESAR, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, por la cual se reglamenta el trámite de las Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de acceso a la Información que se formulen al Instituto, realiza el informe de Seguimiento de respuesta de las PQRS, mediante la evaluación independiente y objetiva con la finalidad de establecer de manera fidedigna fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna de los Derechos de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos – PQRS, para el mejoramiento de la calidad de los servicios.

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Instituto de Tránsito del Cesar, en el periodo comprendido entre 1 Enero y el 30 de Abril del año 2023. Con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

### **OBJETIVOS**

Verificar la oportunidad de las respuestas dadas por IDTRACESAR a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRS de la vigencia 2023. Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS de IDTRACESAR.

### **ALCANCE**

La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía Al IDTRACESAR durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de abril 2023 que haya sido radicadas y atendidas en oportunidad.

---

#### **CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

**Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM** Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

## METODOLOGIA

Se utilizaron técnicas de auditoría como: observación y/o de verificación de base de datos, indagación de los mecanismos de control utilizados en la atención a los diferentes requerimientos, mesas de trabajo y cualquier otro medio idóneo establecido en las Normas de Auditoria.

## NORMATIVIDAD

- Ley 1474 de 2011, “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”.
- Decreto 1083 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- 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 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 – actualización Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”.
- Artículo 23 de la Constitución Nacional
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020
- Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”

Es importante tener en cuenta que el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en el cual se ampliaron los términos para atender las peticiones por causa de la Emergencia Sanitaria con relación al COVID 19, fue derogado mediante ley 2207 de 2022, a partir del 18 de mayo del año en curso, es por esto que las peticiones deberán responderse según lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

---

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

**Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM** Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar  
**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar  
**Teléfonos:** (055) 5840313  
<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (Comenzó a regir nuevamente a partir del 18 de mayo de 2022)

*“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*

*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) Días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

## VERIFICACION DE ANTECEDENTES

El presente documento corresponde al Informe de Seguimiento efectuado por la Dirección al Proceso Soporte Jurídico quien desarrolla el Procedimiento para la Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y al 30 de abril de 2023.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas de los servicios y trámites ofrecidos por el IDTRACESAR, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por lo 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.

Así como también se referencia en el Decreto 124 de 2016 que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las Entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal, deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial De Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra La Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia; el título 4: Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano en el artículo 2.1.4.6: Mecanismos de Seguimiento al Cumplimiento y Monitoreo en el cual cita: “el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivados de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces para lo cual se publicarán en la página web de la respectiva entidad las actividades realizadas de acuerdo a los parámetros establecidos”.

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

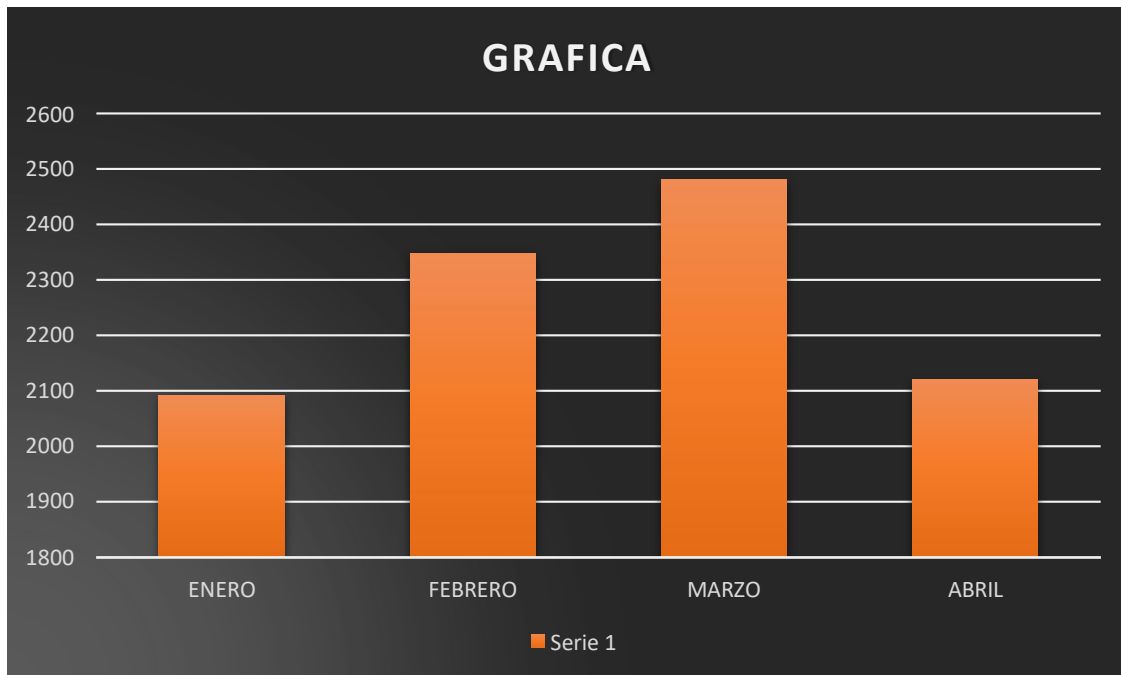
 [institutedetransito@cesar.gov.co](mailto:institutedetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

**INFORME I.**

**I CUATRIMESTRE VIGENCIA 2023**

MES	PQRS
ENERO	2.092
FEBRERO	2.348
MARZO	2.480
ABRIL	2.120
<b>TOTAL</b>	<b>9.040</b>



**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

**Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM** Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

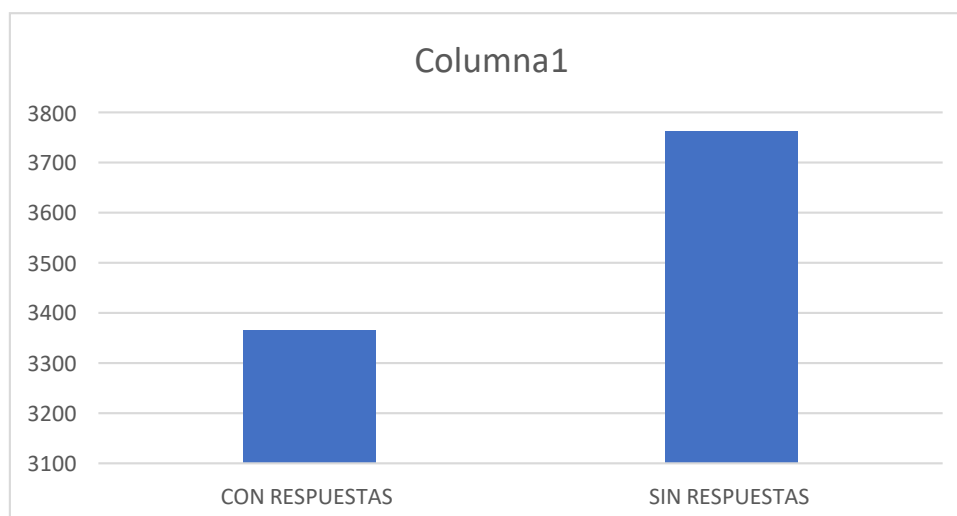
 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

Al comparar los datos de PQRS con cada mes, se evidenció un aumento de 11% en PQRS para el periodo de enero a febrero, se evidenció un aumento de 5,3% en PQRS para el periodo de febrero a marzo, se evidenció una disminución de 17% en PQRS para el periodo de marzo a abril, como se observa en la siguiente gráfica

SOLICITUD	PETICION	QUEJAS	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL
<b>TOTAL CUATRIMESTRE</b>	7126	1	26	1885	

De lo anterior se observa que el mayor número de solicitudes corresponde a las peticiones, seguida de otros, luego sugerencias y ultima queja respectivamente.



Se registraron 7127 Peticiones de las cuales 3364 fueron atendidas y 3763 no fueron respondidas, lo cual determina de existe la posibilidad de que se presenten respuestas extemporáneas o no se presentes las respuestas a las peticiones presentadas.

### RIESGOS IDENTIFICADOS

- **RIESGO:** Demora en las repuestas de las PQRS, Tutelas, y en general de la información requerida por los distintos despachos judiciales y entes de control sobre los procesos y otros requerimientos. De igual manera en los procesos contractuales adelantados por la oficina encargada de la respuesta.

#### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

- **CONTROL:** Registro de Seguimiento y control para la atención a las PQRS Al verificar la efectividad de los controles a fin de evitar la materialización de los riesgos asociados, se evidencio que el control establecido no está mitigando el riesgo de respuesta extemporánea, generando el riesgo de incumplimiento en los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos PQRS.

La Dirección recomienda, que el Proceso de Soporte Jurídico, se evalúe y analicen los controles adaptados para el riesgo de Demora en atención de las PQRS, teniendo en cuenta que si bien, es cierto, es un riesgo compartido con las demás áreas, perjudica de manera grave, con su constante materialización el cumplimiento legal de las respuestas en la entidad.

### CONCLUSIONES

Luego de examinados los aspectos sustanciales y procedimentales abarcados en este seguimiento; nos permitimos concluir que el IDTRACESAR continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente para la respuesta y/o trámite oportuno a las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía, los cuales son descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe.

### RECOMENDACIONES

Se recomienda analizar y evaluar los controles diseñados en el procedimiento con el fin asegurar que los procesos responsables de trámite de las PQRS, den respuesta en término.

Se recomienda a las dependencias que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRS, implementar acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos.

Se sugiere a las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas, reforzar los controles establecidos para evitar la materialización del riesgo y de ser necesario dar inicio a las acciones administrativas que se consideren pertinentes.



**CARLOS ALBERTO VEGA MAESTRE**

Director

---

#### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar