

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE  
TRÁNSITO DEL CESAR - IDTRACESAR  
II y III CUATRIMESTRE 2023**

---

**CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136

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

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

  @transitocesar

## Tabla de contenido

RESUMEN .....	3
OBJETIVOS .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos específicos .....	5
ALCANCE.....	5
METODOLOGIA.....	6
NORMATIVIDAD .....	7
INFORME.....	8
CONSOLIDADO CUATRIMESTRES II y III .....	8
CUATRIMESTRE II.....	10
CUATRIMESTRE III.....	12

---

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

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

**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar

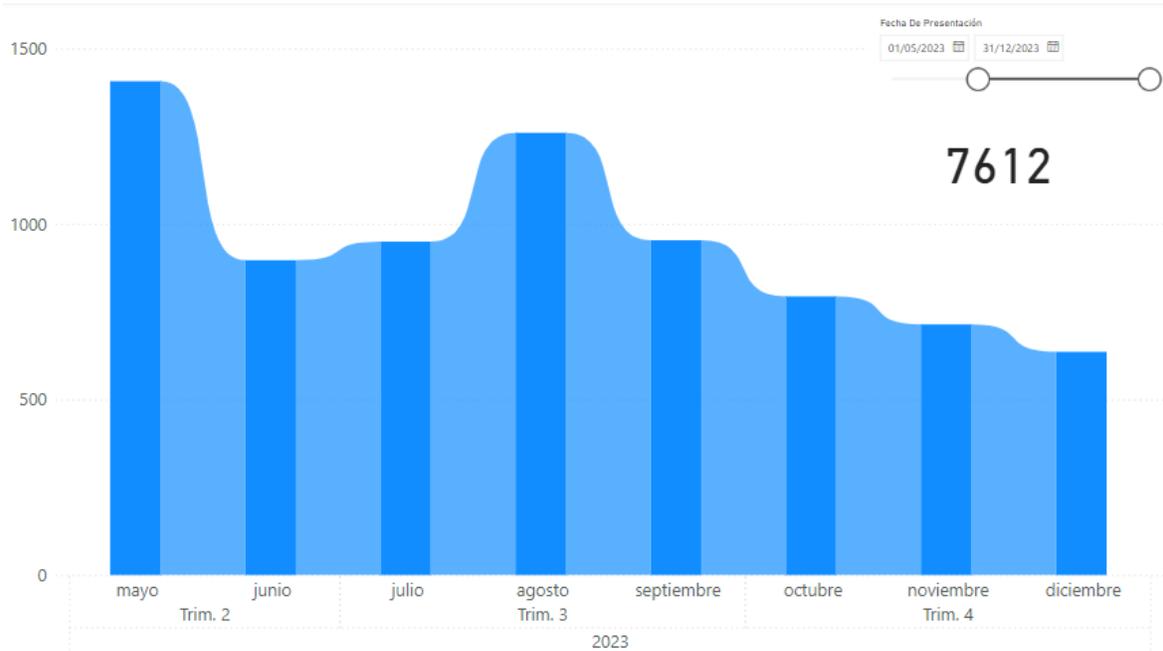
**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136

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

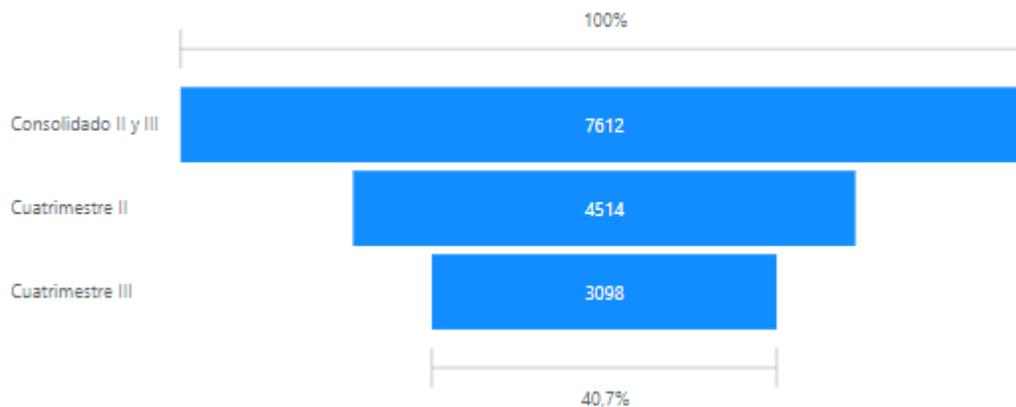
 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

## RESUMEN



**Figura 1.** PQRSD en el tiempo, cuatrimestre II y III del año 2023 (Mayo - Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.



**Figura 2.** PQRSD cuatrimestre II y III del año 2023 (Mayo - Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

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

**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136

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

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

@transitocesar

Cuatrimestre	Porcentaje de cumplimiento
Cuatrimestre II	0,97
Consolidado II y III	0,94
Cuatrimestre III	0,91

**Figura 3.** Porcentaje de PQRSD atendidas, año 2023 (Mayo - Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Analizar oportunamente la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncia, Solicitudes y otras peticiones de los ciudadanos destinadas al Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.

### Objetivos específicos

Ilustrar y utilizar los datos de la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar - IDTRACESAR.

## ALCANCE

Este documento presenta un informe cuyo alcance es, el análisis y gestión de los datos referentes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que entran al Instituto Departamental de Tránsito del Cesar.

No es propósito de este documento la atención de trámites, procedimientos administrativos o comerciales. Por tanto, la información recolectada y registrada en el presente documento proviene exclusivamente de la captura de datos a través de la ventanilla de atención al cliente.

---

#### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

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

**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136

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

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

  @transitocesar

## METODOLOGIA

Como herramientas metodológicas principales se encuentra la búsqueda en bases de datos internas y por medio de entrevistas al personal operativo de la oficina de trámites. En dichas entrevistas se encontró que el procedimiento de captación de PQRSD se realiza por medio de un formato estándar promulgado desde la institución.

Así pues, la metodología usada fue la búsqueda en base de datos, entrevistas al personal y otros medios de comunicación con la administración.

---

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

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

**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136

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

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

  @transitocesar

## 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 ATENCIÓN AL USUARIO

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

**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar

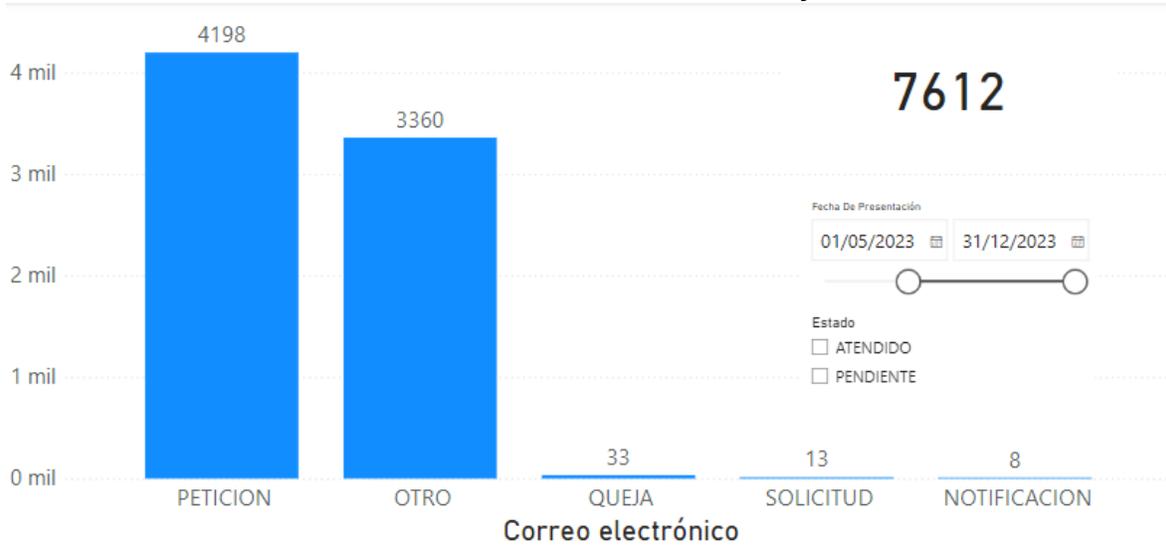
**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136

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

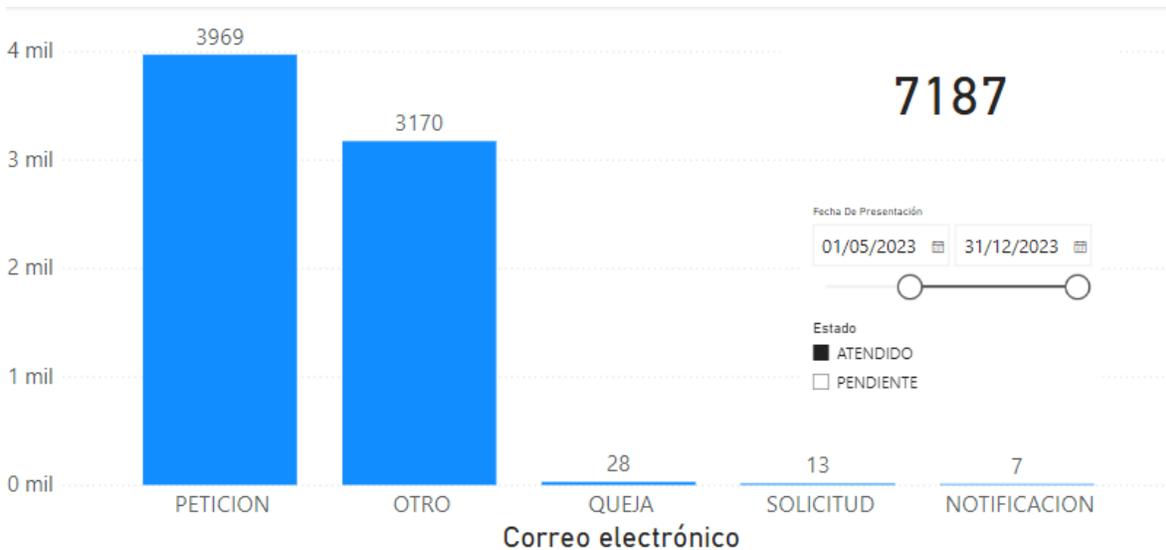
 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

**INFORME CONSOLIDADO CUATRIMESTRES II y III**

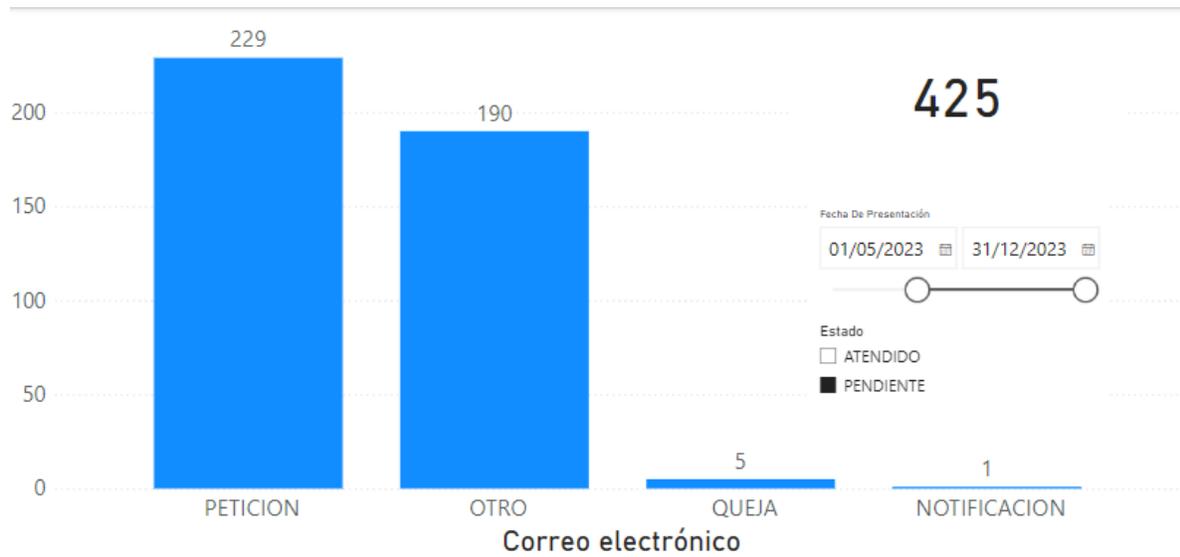


**Figura 4.** PQRSD cuatrimestre II y III del año 2023 (Mayo - Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR..



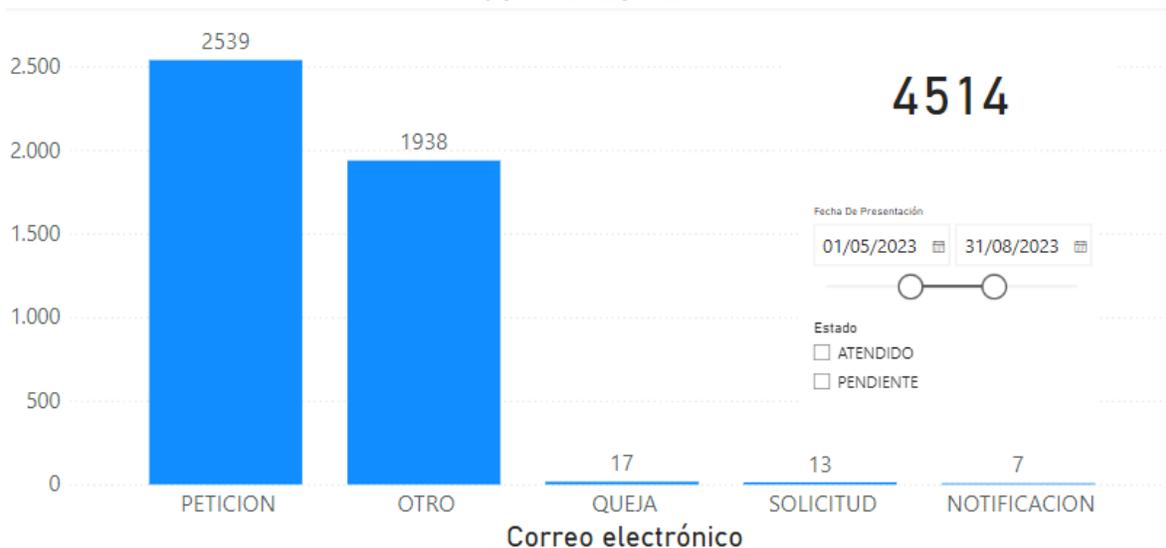
**Figura 5.** PQRSD **ATENDIDAS** cuatrimestre II y III del año 2023 (Mayo - Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR..

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

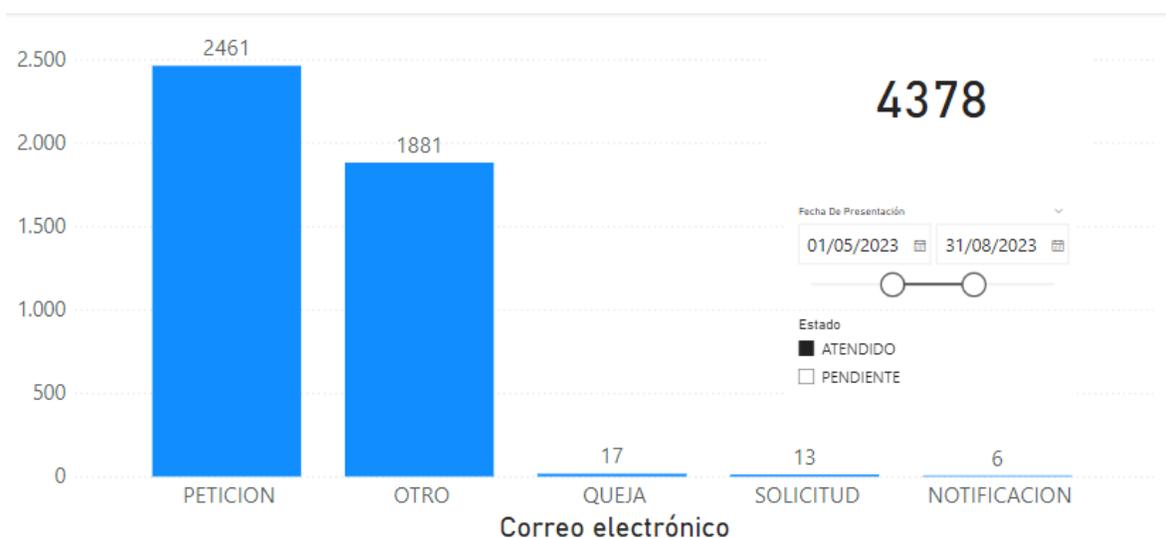


**Figura 6. PQRSD PENDIENTES** cuatrimestre II y III del año 2023 (Mayo – Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

**CUATRIMESTRE II**



**Figura 7. PQRSD cuatrimestre II (Mayo - Agosto). Fuente.** Datos de IDTRACESAR.



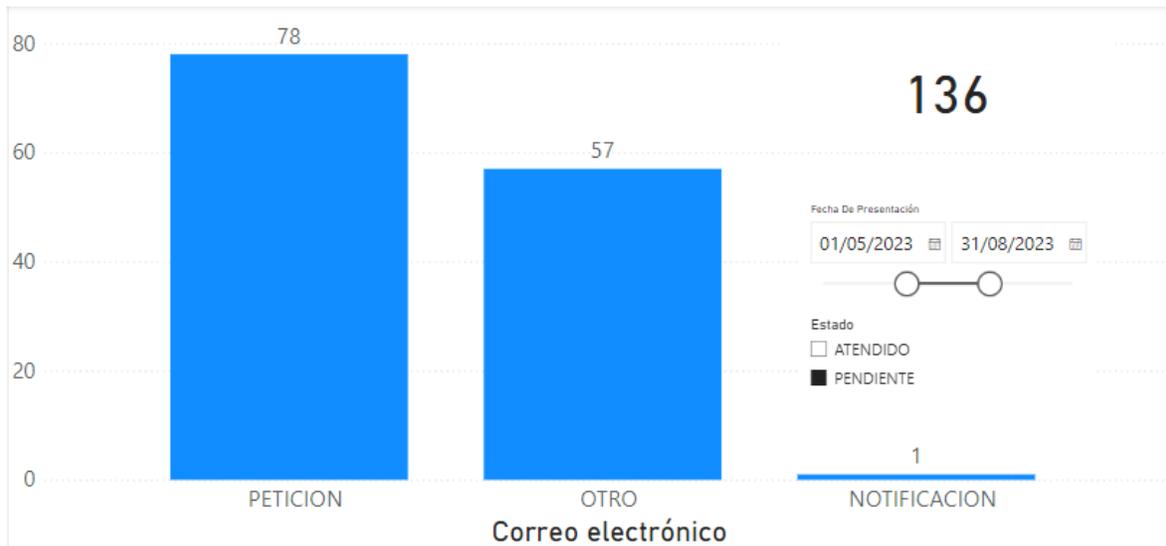
**Figura 8. PQRSD ATENDIDOS cuatrimestre II (Mayo - Agosto). Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

**Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM** Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar  
**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar  
**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136  
<http://www.transitocesar.gov.co>

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

@transitocesar



**Figura 9. PQRSD PENDIENTES** cuatrimestre II (Mayo - Agosto). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

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

**Sede Operativa** Carrera 8 No. 4-72 San Diego - Cesar

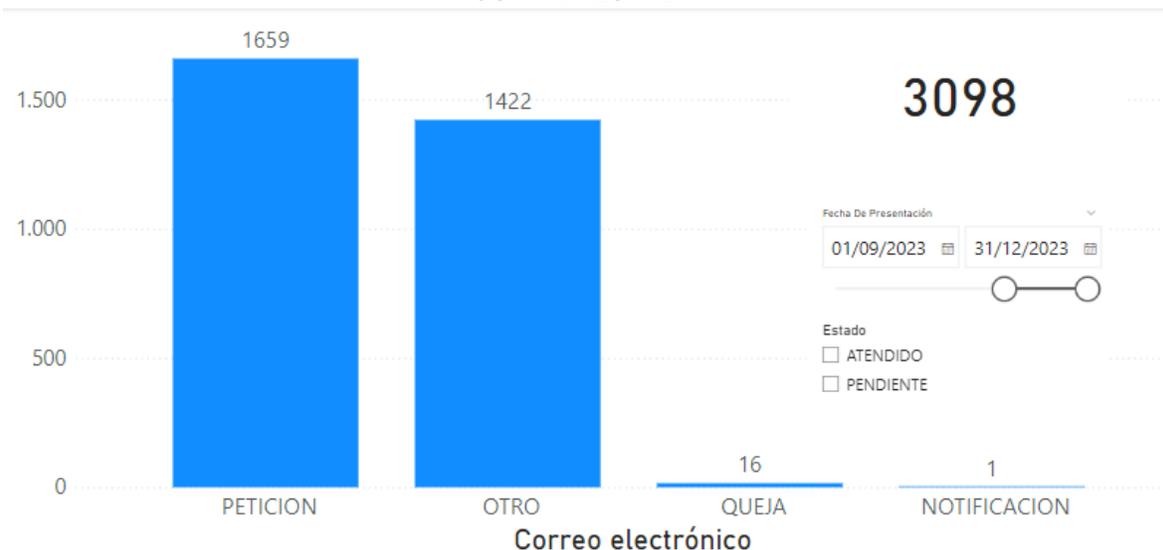
**Teléfonos:** (605) 5840313 – (+51) 311 3111211 – (+51) 310 3661136

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

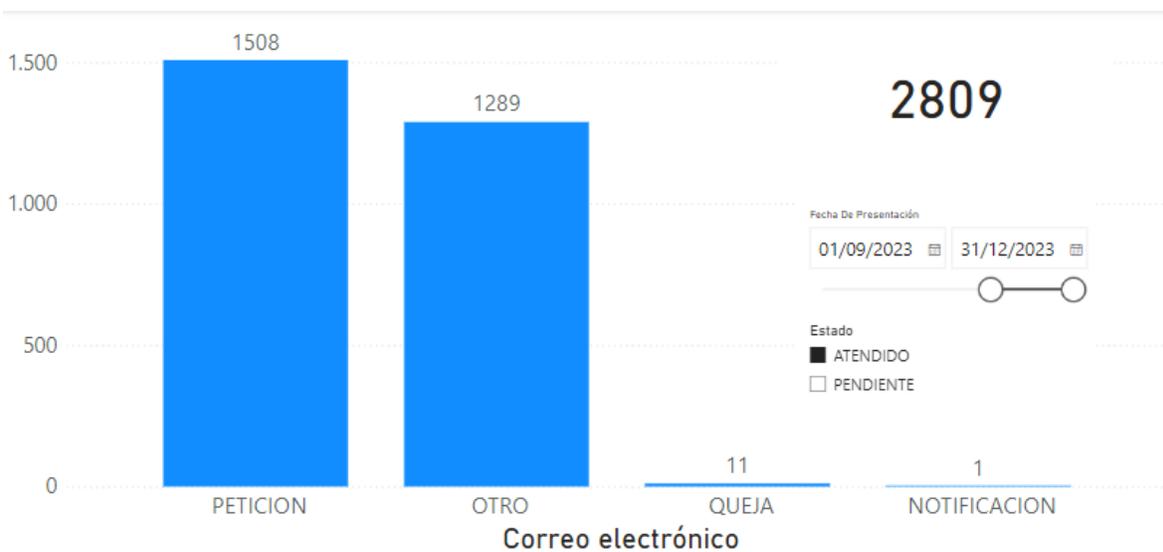
[institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

@transitocesar

**CUATRIMESTRE III**

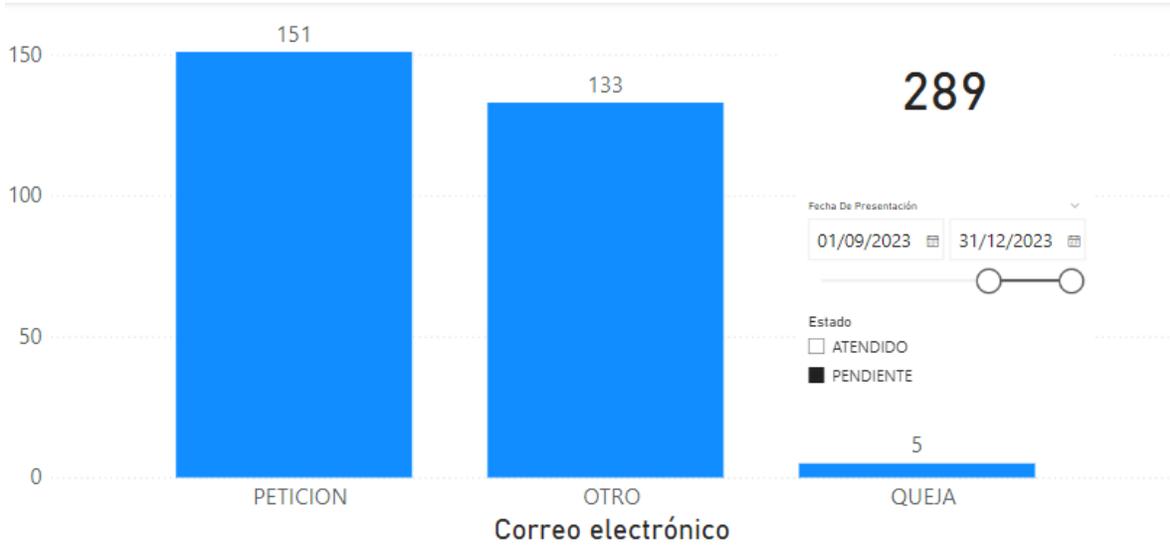


**Figura 10.** PQRSD cuatrimestre III (Septiembre- Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

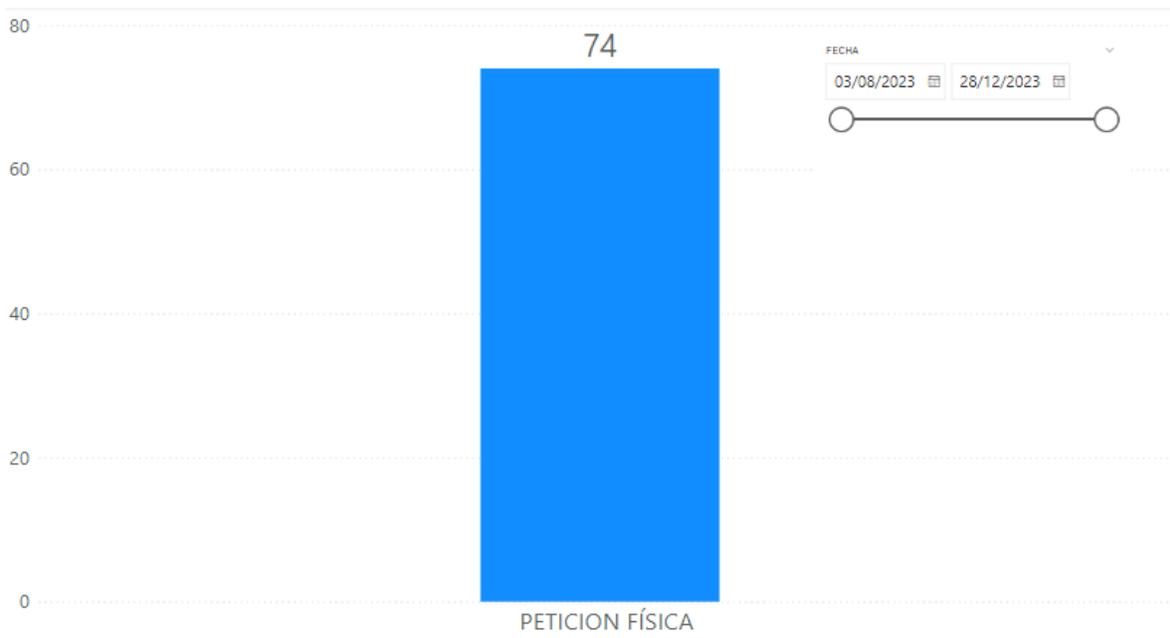


**Figura 11.** PQRSD **ATENDIDOS** cuatrimestre III (Septiembre- Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**



**Figura 12. PQRSD PENDIENTES** cuatrimestre III (Septiembre- Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.



**Figura 13. Peticiones físicas,** cuatrimestre III (Septiembre- Diciembre). **Fuente.** Datos de IDTRACESAR.

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**