

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>  <b>Informe</b>	<b>Código:</b> GDO-FR-06	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>
		<b>Versión:</b> 01	
		<b>Fecha:</b> 11/06/2024	

## **Informe de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del IDTRACESAR - I Trimestre 2024**

### **Introducción**

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 y Solicitudes de acceso a la información formuladas al Instituto Departamental de Tránsito del Cesar (IDTRACESAR), se presenta el informe de seguimiento de respuesta de las PQRSD correspondiente al primer trimestre del año 2024.

Este informe tiene como finalidad realizar una evaluación independiente y objetiva que permita establecer de manera fidedigna las fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones necesarias para el mejoramiento continuo en la atención y respuesta oportuna a los Derechos de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos – PQRSD.

Para este seguimiento, se analizaron las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024. Con ello, se busca determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas, así como proponer las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para fortalecer la calidad de los servicios prestados por la Entidad.

#### **CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

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

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

  @transitocesar



## Objetivo

Establecer el número total de peticiones recibidas y atendidas durante el primer trimestre de 2024.

## Alcance

Este informe comprende el análisis de las PQRSD radicadas y gestionadas en el IDTRACESAR entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024.

## Metodología

La información presentada en este informe se obtuvo mediante la recolección interna de datos provenientes de las bases y registros oficiales del IDTRACESAR. Se incluyeron técnicas de observación limpieza de datos y análisis estadístico para interpretar las tendencias y resultados.

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

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

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

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

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

  @transitocesar

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>  <b>Informe</b>	<b>Código:</b> GDO-FR-06	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>
		<b>Versión:</b> 01	
		<b>Fecha:</b> 11/06/2024	

## Normatividad

A continuación, se relaciona la normativa aplicable que respalda el presente informe y orienta la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar:

- **Ley 1474 de 2011:** Establece normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, además de promover la efectividad del control en la gestión pública.
  - **Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:** Especifica las obligaciones en la respuesta oportuna de peticiones en las entidades públicas.
- **Decreto 1083 de 2015:** Define el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, compilando la normativa aplicable en este ámbito.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 124 de 2016:** Modifica aspectos relacionados con el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” dentro del Decreto 1081 de 2015.
- **Decreto 1499 de 2017:** Introduce modificaciones al Decreto 1083 de 2015 sobre el Sistema de Gestión, como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecido en la Ley 1753 de 2015.
- **Artículo 23 de la Constitución Nacional:** Reconoce el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades.
- **Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:** Establece los términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones:
  - Peticiones generales: hasta 15 días hábiles.
  - Peticiones de documentos: hasta 10 días hábiles.
  - Consultas a las autoridades: hasta 30 días hábiles.
- **Artículo 5 del Decreto 491 de 2020:** Ampliaba los términos de respuesta debido a la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Este artículo fue derogado mediante la **Ley 2207 de 2022**, que restableció los términos estipulados en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 a partir del 18 de mayo de 2022.

### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

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

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

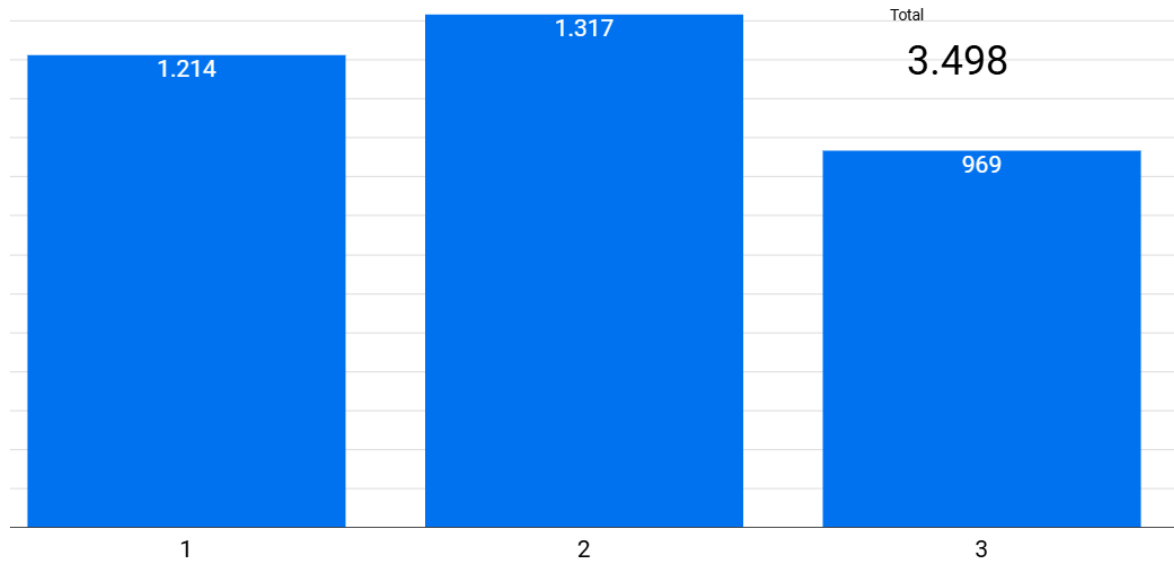
  @transitocesar



## Resultados

Se realiza el análisis con base en las gráficas incluidas, que muestran la distribución de peticiones por mes y por dependencia, destacando las principales tendencias:

**Distribución por mes:** (Aquí incluirías los datos específicos de la gráfica de peticiones por mes).



**Figura 1.** Peticiones recibidas en el primer trimestre del 2024. **Fuente.** Propia.

- **Mes 1:** Se recibieron 1.214 peticiones, lo que representa el menor volumen de los tres meses.
- **Mes 2:** Fue el mes con mayor número de peticiones, alcanzando 1.317.
- **Mes 3:** El volumen disminuyó a 969, reflejando una reducción significativa respecto al mes anterior.

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

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

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

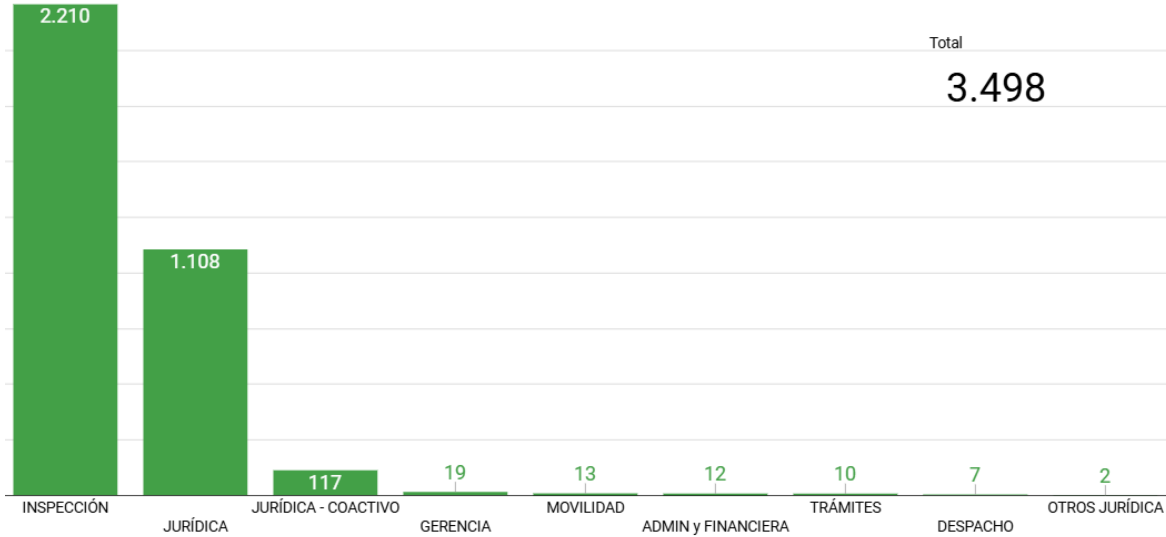
<http://www.transitocesar.gov.co>

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

  @transitocesar



**Distribución por dependencia:** (Aquí mencionarías los datos más relevantes del análisis por dependencia).



**Figura 2.** Peticiones por dependencias en el primer trimestre del 2024. **Fuente.** Propia.

- **Inspección:** Con 2.210 peticiones, esta dependencia recibió el mayor número, representando aproximadamente el **63% del total**.
- **Jurídica:** Recibió 1.108 peticiones, equivalente a un **32% del total**, ocupando el segundo lugar.
- **Jurídica - Coactivo:** Procesó 117 peticiones, mostrando un volumen significativamente menor.
- **Gerencia, Movilidad, Administrativo y Financiera, Trámites, Despacho y Otros Jurídica:** Recibieron entre 19 y 2 peticiones, reflejando actividades limitadas en estas áreas, relacionadas con la atención a los usuarios.

CANALES DE ATENCION AL USUARIO

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

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

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

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

@transitocesar

## Conclusiones

Se identificaron las fortalezas y debilidades en la gestión de las PQRSD. En términos generales, se observó una tendencia en las dependencias con mayores requerimientos y el porcentaje de respuestas oportunas frente a las solicitudes pendientes. A continuación, las principales observaciones y recomendaciones.

### Observaciones y recomendaciones:

- **Concentración de peticiones:** Existe una alta concentración en las dependencias de Inspección y Jurídica, lo que podría indicar un alto nivel de actividad en estos ámbitos o una mayor responsabilidad en el manejo de trámites ciudadanos.
- **Meses de alta actividad:** El mes 2 refleja el momento de mayor demanda, lo que podría deberse a un fenómeno estacional o a situaciones específicas del período.
- **Fortalecer los controles internos** para mejorar los tiempos de respuesta.
- **Implementar estrategias** específicas en las áreas con mayor número de solicitudes para garantizar la eficacia en la gestión.
- **Evaluar periódicamente** los procesos de atención para mantener un enfoque de mejora continua.

#### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

Sede Operativa Carrera 8 No. 4- 78 San Diego - Cesar

Call Center: 324 100 0057

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

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

  @transitocesar