



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

INSTITUTO DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR

Informe

Código:
GDO-FR-06

Versión: 01

Fecha:
11/06/2024



INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR

Informe de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

IDTRACESAR - Periodo 2024

2024

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

  [@transitocesar](https://www.instagram.com/transitocesar)



Contenido

Resumen	3
Herramienta para Solicitudes de Desembargo	4
Calculadora Web de Descuento en Impuestos Vehiculares	6
Introducción.....	7
Objetivo	8
Alcance	8
Metodología.....	8
Normatividad	9
Resultados	10
Distribución por mes	10
Distribución por dependencia	11
Observaciones	12
Conclusiones.....	13
Recomendaciones.....	15

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

  @transitocesar

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

Resumen

Los informes de PQRSD no deben considerarse solo como un documento estático, sino como una herramienta clave para visualizar el comportamiento y la gestión de los procesos analizados en ellos. Este enfoque permite utilizar la información en beneficio de la Institución.

A efectos de los resultados en la gestión de PQRSD, el presente informe de la vigencia 2024 refleja el compromiso de todos los colaboradores del Instituto en implementar y optimizar las técnicas y procedimientos internos.

Esto nos permitió afrontar los retos presentados durante la ejecución de nuestro plan de acción vigente y así mismo, consolidar un equipo de trabajo multidisciplinario con miras a la consecución de los resultados teniendo en cuenta la optimización de recursos.

Los datos reflejan puntos críticos objeto de continua observación. Los meses de Agosto, Septiembre, entre otros picos de flujo de peticiones muestran un punto crítico para determinar actividades en pro de la optimización de las actividades misionales del Instituto.

Con la mirada puesta siempre en el monitoreo de los procesos, nos encontramos operacionalmente con un obstáculo y un momento determinante para la implementación de acciones que nos permitieron gestionar de forma oportuna el proceso de atención de PQRSD. Así mismo, observar el comportamiento de los procesos nos permitió definir estrategias y acciones de mejora que se articularan con los demás procesos de la entidad.

Uno de los logros más significativos dentro de los resultados fue el desarrollo de dos (2) aplicaciones web. Estas herramientas constituyeron una intervención estratégica y acertada, diseñada para fortalecer los puntos de contacto con la ciudadanía y mejorar la interacción entre la institución y sus usuarios.

Estas herramientas web se consolidaron como un puente entre la institución y la ciudadanía, fortaleciendo la comunicación interna, mejorando el manejo de las PQRSD y reduciendo los reprocesos en el área de Gestión de Cobros. A través de la parametrización de bases de datos, el trabajo en equipo y las acciones interdisciplinarias orientadas a los resultados.

Demostrando, que cuando la tecnología se une con la voluntad de servir se pueden alcanzar resultados que transforman y fortalecen la Gestión Pública.

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

  @transitocesar

Herramienta para Solicitudes de Desembargo

<https://transitocesar.gov.co/abc-solicitudes-de-desembargo/>



Figura 1. Herramienta de Solicitud de Desembargo Web. Fuente. Página Web.

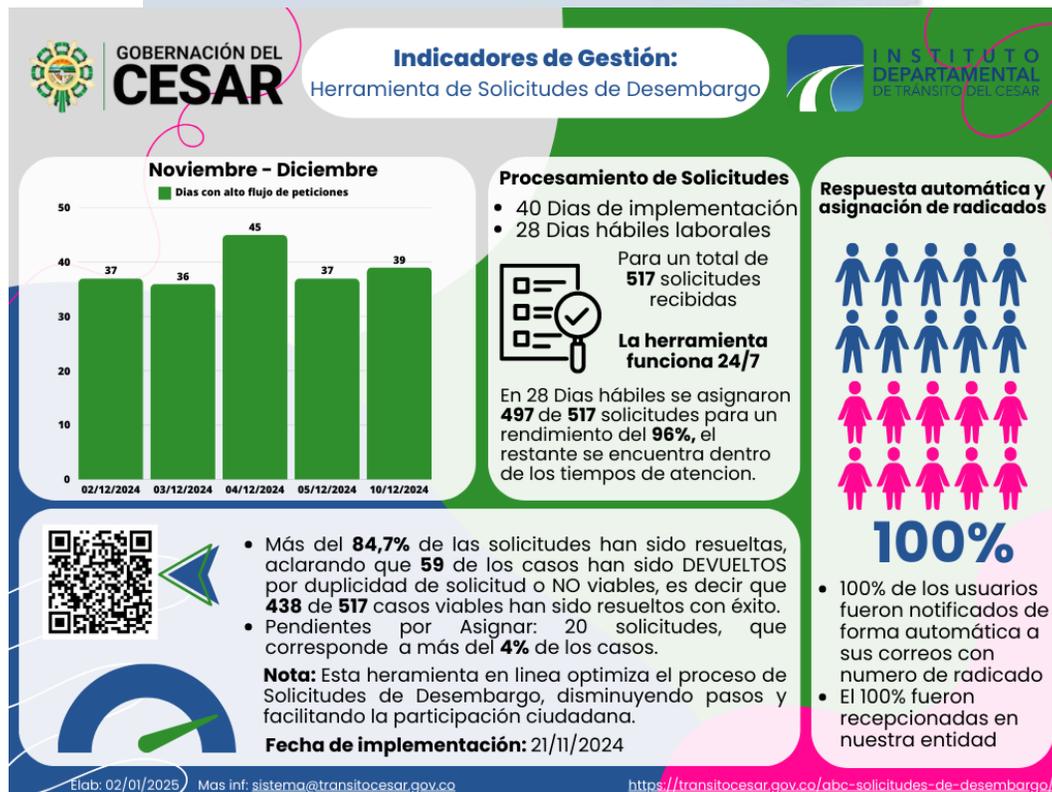


Figura 2. Resultados de la Herramienta de Solicitud de Desembargo Web. Fuente. Página Web.

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>

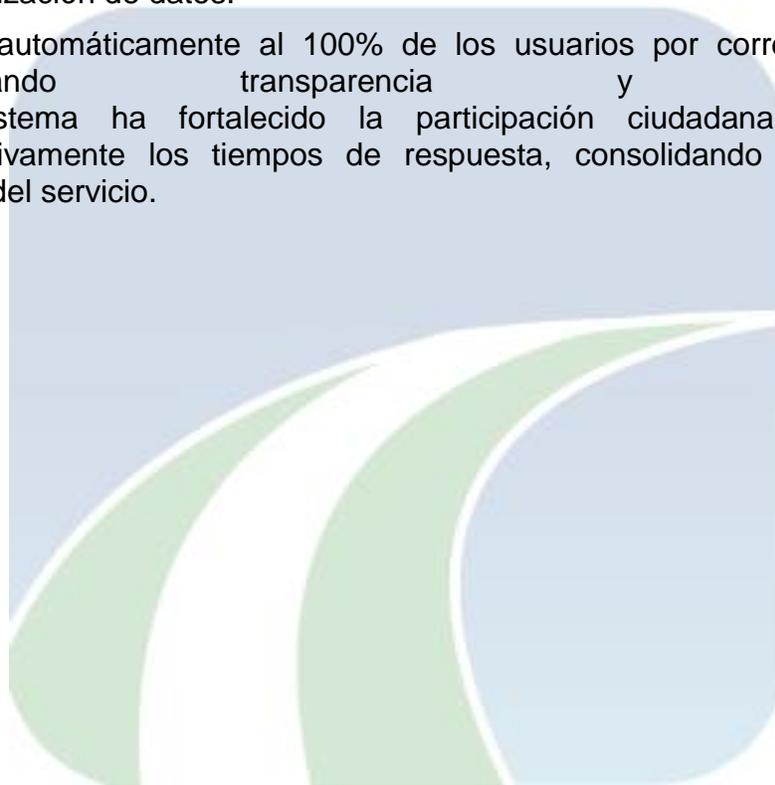
institutedetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

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

Esta plataforma digital optimiza el proceso de solicitudes de desembargo, parametrizando la solicitud y mejorando la eficiencia. Según los resultados, durante sus primeros 28 días de funcionamiento (del 21 de noviembre al 19 de diciembre de 2024), la herramienta:

- Procesó 427 solicitudes, atendiéndolas automáticamente según la fecha e ingresando a una base de datos parametrizada, lo que permitió reducir pasos en la actividades internas que multiplicados por el número de peticiones representaban altos tiempos de manejo de las PQRSD.
- Alcanzó una tasa de éxito superior al 99%, eliminando reprocesos gracias a la estandarización de datos.
- Notificó automáticamente al 100% de los usuarios por correo electrónico, garantizando transparencia y trazabilidad. Este sistema ha fortalecido la participación ciudadana y mejorado significativamente los tiempos de respuesta, consolidando la percepción positiva del servicio.



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

  @transitocesar

Calculadora Web de Descuento en Impuestos Vehiculares

<https://transitocesar.gov.co/calculosdescuento/>



Figura 1. Herramienta Web: Calculadora de Descuentos en el impuesto vehicular.
Fuente. Página Web.

Esta herramienta permite a los usuarios calcular el descuento obtenido en el pago del impuesto vehicular, promoviendo beneficios de matricular o trasladar los vehículos con el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar, ahorrando durante tres años consecutivos. Esta iniciativa fomenta la formalización y contribución fiscal en la región.

En conjunto, estas soluciones reflejan el compromiso de IDTRACESAR con la transformación digital y la mejora continua en la atención al ciudadano, alineándose con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). La implementación de estas acciones de mejora promueve la confianza de la ciudadanía al momento de realizar los trámites y garantiza la sostenibilidad operativa a través de la eficiencia y la transparencia institucional.

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

  @transitocesar

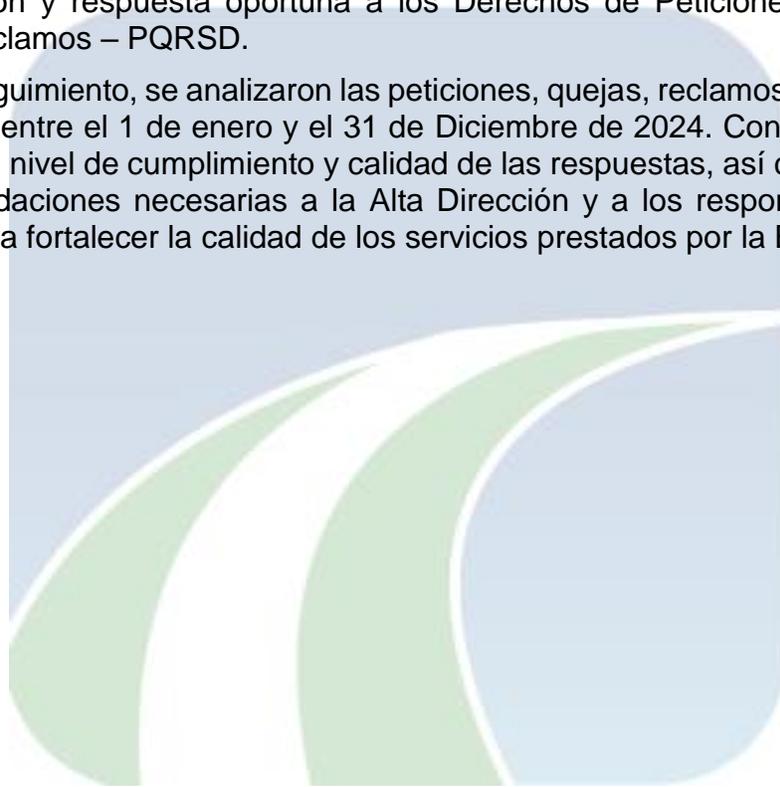
 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Informe	Código: GDO-FR-06	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 11/06/2024	

Introducción

En cumplimiento de la normativa vigente, 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 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 Diciembre de 2024. Con ello, se busca determinar el nivel de cumplimiento 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

  @transitocesar

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

Objetivo

Establecer el número total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante la vigencia 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 Diciembre de 2024.

Metodología

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

A partir de una matriz y un protocolo de recolección de información desde la ventanilla única; se realizó el seguimiento de las PQRSD ingresadas al Instituto. En dicha matriz se establece su fecha de ingreso, sus términos de ley y su fecha efectiva de notificación. Con esto se le da trazabilidad y se lleva a buen término las peticiones recibidas por el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar.

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

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Informe	Código: GDO-FR-06	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 01	
		Fecha: 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:

- **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.
- **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 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

  @transitocesar



Resultados

Los resultados del informe de análisis de las PQRSD del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar muestran una consulta consistente de los ciudadanos a la información y los trámites que se realizan en el Instituto para la vigencia 2024.

Para analizar los resultados se debe tener en cuenta que, a razón de una nueva herramienta para mejorar el contacto con la ciudadanía y la gestión de las PQRSD de forma efectiva. A partir del 21 de Noviembre de 2024 se implementó en la página web una herramienta de gestión de peticiones de desembargo para llevar a buen término la resolución de estas mismas, solución que mejoró los tiempos de respuestas de las peticiones.

Esta implementación impactó positivamente tanto la gestión interna de las peticiones en el Área de Gestión de Cobro, como en los tiempos de espera de la ciudadanía. Sin embargo, su mayor logro fue mantener un punto de contacto cercano con los usuarios lo que disminuyó la cantidad de veces que los usuarios peticionaban por una misma razón. **Es decir, eliminó reprocesos innecesarios.**

A continuación, 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

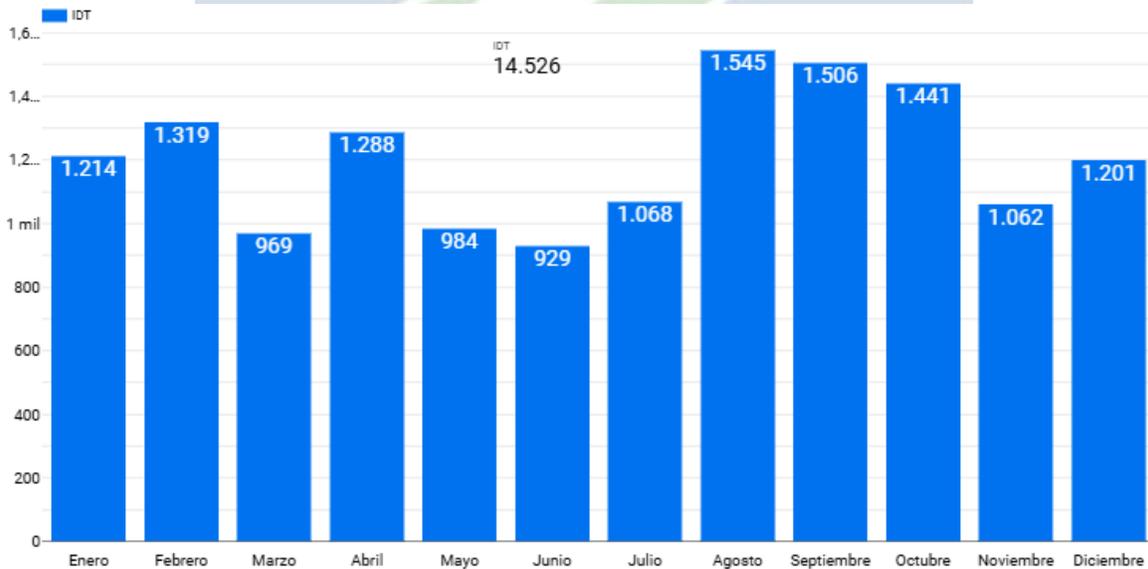


Figura 1. Peticiones recibidas en 2024. Fuente. Propia.

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

@transitocesar



Distribución por dependencia

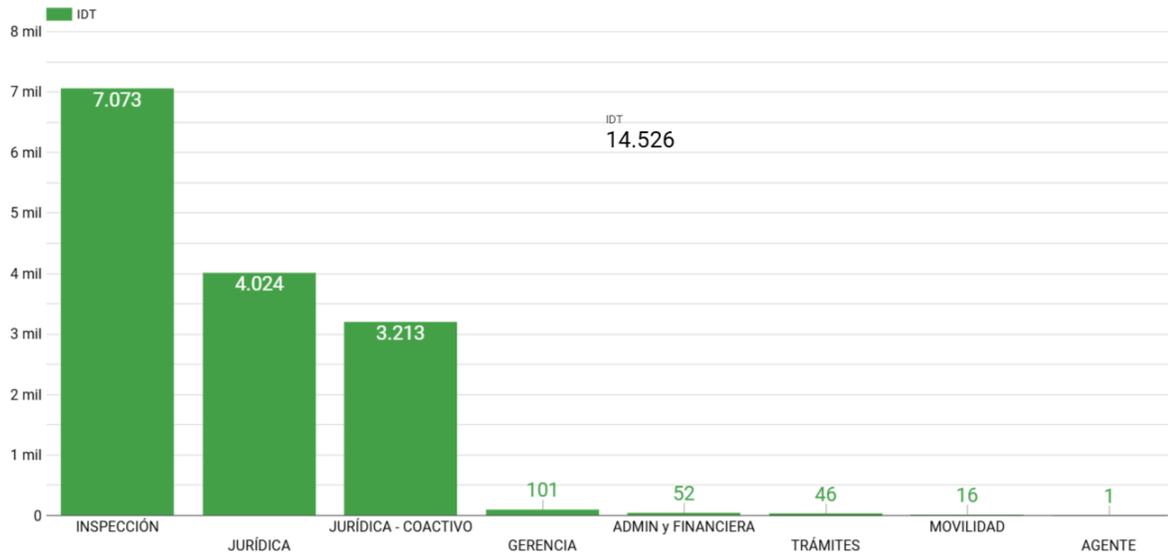


Figura 2. Peticiones recibidas en 2024 por dependencia. **Fuente.** Propia.

El análisis de las PQRSD recibidas en 2024 clasificadas por dependencia muestra claramente que las áreas de **Inspección**, **Jurídica** y **Jurídica-Coactivo** representan el corazón operativo del Instituto, debido a su alta participación en las solicitudes recibidas.

Observaciones clave:

1. **Inspección:** Con 7,073 solicitudes, esta área sobresale como la más demandada, lo que refleja la necesidad crítica de supervisión, cumplimiento normativo y control en los temas asignados a esta dependencia.
2. **Jurídica:** Con 4,024 solicitudes, esta área también tiene un rol central, en temas relacionados con procesos legales y consultas jurídicas.
3. **Jurídica-Coactivo:** Registra 3,213 solicitudes, mostrando la importancia de los procesos de cobro o ejecución fiscal, que parecen ser una actividad constante en el instituto.

Áreas secundarias:

- Las áreas como Gerencia (101), Administrativo-Financiera (52), Trámites (46), Movilidad (16) y Agente (1) tienen menos participación en las PQRSD, posiblemente porque manejan actividades más internas o específicas.

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

  @transitocesar

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

Observaciones

Durante el análisis de la gestión de las PQRSD se identificaron algunos aspectos relevantes que merecen especial atención para optimizar los procesos institucionales:

- **Distribución de las solicitudes por dependencia:** Es evidente que la carga principal de las PQRSD recae en las áreas de Inspección, Jurídica y Gestión de Cobros (Coactivo). Esto resalta la necesidad de evaluar la asignación de recursos humanos y tecnológicos en estas dependencias clave, con el fin de garantizar una atención ágil y efectiva a los ciudadanos.
- **Picos estacionales de peticiones:** Según el comportamiento mensual de las solicitudes, se identifican periodos de mayor demanda (agosto, septiembre y octubre), lo cual podría ocasionar demoras en la respuesta si no se toman medidas anticipadas, como la asignación temporal de personal adicional o el fortalecimiento de los sistemas de información.
- **Gestión de consultas jurídicas y coactivas:** Aunque estas áreas representan un pilar fundamental para la operatividad del Instituto, los tiempos y procedimientos asociados a la resolución de casos en segunda instancia (Jurídica) y a la recuperación de cartera (Coactivo) podrían beneficiarse de una mayor articulación con la Gestión Contravencional para evitar cuellos de botella y asegurar una trazabilidad eficiente de los procesos.
- **Capacitación y sensibilización del personal:** Se observa la necesidad de reforzar las competencias del personal encargado de las PQRSD, especialmente en las áreas más críticas, para garantizar respuestas más precisas y oportunas que generen mayor confianza en la ciudadanía.

Estas observaciones reflejan oportunidades de mejora que, si son atendidas, contribuirán al fortalecimiento institucional y a la satisfacción de los usuarios que interactúan con el Instituto.

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

  @transitocesar

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

Conclusiones

En general, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar ha demostrado un esfuerzo continuo por cumplir con las disposiciones legales aplicables y adaptarse a los desafíos normativos y operativos, siendo este informe un reflejo de su compromiso con la ciudadanía y la transparencia institucional.

Por su parte, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar, se permite concluir lo siguiente, a partir de los objetivos cumplidos y los compromisos por cumplir para una gestión eficiente en lo que resta de este cuatrienio 2024 - 2027.

1. **Cumplimiento del marco normativo aplicable:** El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar ha orientado su gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) conforme a la normativa vigente, garantizando los derechos fundamentales de los ciudadanos y promoviendo la transparencia y la efectividad en la atención de las solicitudes. Este enfoque asegura que las acciones del Instituto estén alineadas con los principios constitucionales y legales establecidos, tales como el derecho fundamental de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional y la Ley 1755 de 2015.

2. **Términos legales de respuesta a las PQRSD:** El análisis demuestra que el Instituto tiene claros los plazos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 para resolver las diferentes modalidades de peticiones (15 días hábiles para peticiones generales, 10 días hábiles para documentos y 30 días hábiles para consultas). Esto ha exigido una adecuada planificación para garantizar el cumplimiento oportuno, en especial ante el aumento de solicitudes en ciertos periodos del año.

Exigencias que hemos afrontado con mejoras tecnológicas, implementación de Sistemas de Información en tiempo real y trabajo colaborativo, fruto de una Dirección adecuada en nuestros procesos.

3. **Fortalecimiento de la transparencia y el control interno:** En línea con la Ley 1474 de 2011, el Instituto ha integrado las PQRSD como una herramienta clave dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoviendo la confianza ciudadana y reduciendo riesgos de corrupción mediante la respuesta oportuna y fundamentada a las solicitudes.

Esto se ha visto reflejado mediante la integración de herramientas tecnológicas en la página web que han fortalecido la comunicación efectiva con los ciudadanos. Favoreciendo en la misma medida, la eliminación de errores y reprocesos que, en suma, disminuyen el tiempo de espera y mejoran nuestra relación con la ciudadanía.

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

  [@transitocesar](https://www.instagram.com/transitocesar)

4. **Gestión basada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Con la implementación de la Resolución 1519 de 2020, el Instituto ha adoptado estándares de calidad y eficiencia en sus procesos, impactando la atención integral de las solicitudes ciudadanas. Este enfoque permite una gestión más eficiente de los recursos y la mejora continua de los servicios ofrecidos.



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

  @transitocesar

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

Recomendaciones

Recomendaciones para garantizar el cumplimiento normativo: el Instituto enfocado siempre en el cumplimiento de la normativa legal, articula las siguientes recomendaciones para continuar fortaleciendo la gestión organizacional de la empresa:

- **Monitoreo constante de los términos legales de respuesta:** Implementar sistemas de seguimiento en tiempo real para asegurar el cumplimiento de los plazos estipulados por la Ley.
- **Fortalecimiento de los procesos internos:** Asegurar la capacitación del personal encargado de atender las PQRSD, con énfasis en las normativas aplicables y en el uso de herramientas tecnológicas que permitan una gestión más eficiente.
- **Promoción de la transparencia y la rendición de cuentas:** Mantener la integración de las PQRSD dentro del Plan Anticorrupción, fortaleciendo los canales de atención al ciudadano y garantizando una comunicación efectiva y accesible.

Fortalecimiento de la Gestión Contravencional como primera línea de defensa

La Inspección Contravencional es la primera línea de defensa del Instituto, al encargarse de la imposición y decisión en primera instancia de los comparendos. Su relevancia radica en que es el punto inicial de los procesos sancionatorios y el área que mayor volumen de peticiones recibe. Un fortalecimiento de esta dependencia, tanto en términos de personal capacitado como en herramientas tecnológicas, permitiría:

- **Reducción en el volumen de apelaciones:** Procesos más claros y decisiones mejor fundamentadas en primera instancia reducirían la carga en Jurídica y Gerencia, que manejan las apelaciones en segunda y tercera instancia.
- **Incremento en la confianza ciudadana:** La percepción de transparencia y eficiencia en esta área inicial genera confianza en la gestión del Instituto.
- **Optimización del flujo de trabajo:** Al mejorar la resolución temprana, se disminuye la presión en las etapas posteriores del proceso contravencional.

Mejorar la implementación de la Gestión de Cobros como soporte esencial de la actividad contravencional

La Gestión de Cobros (Coactivo) cumple en parte, un rol fundamental en los procesos contravencionales, al garantizar la ejecución efectiva de las sanciones económicas y la recuperación de cartera del Instituto. Su importancia radica en:

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

  @transitocesar

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

- **Sostenibilidad financiera:** El cobro eficiente de las multas asegura los ingresos necesarios para el funcionamiento del Instituto y la inversión en infraestructura vial.
- **Articulación con otras áreas:** La comunicación eficiente entre Contravencional, Jurídica y Coactivo es clave para asegurar que las sanciones impuestas sean debidamente cobradas y que los recursos sean gestionados de forma transparente.

Invertir en la mejora continua de la Gestión Jurídica como soporte legal del Instituto

La Gestión Jurídica actúa como el escudo del Instituto, protegiendo su legitimidad y defendiendo sus decisiones ante recursos y apelaciones. Su labor es crítica para garantizar:

- **Solidez jurídica de las actuaciones:** Responder de manera fundamentada a las apelaciones fortalece la credibilidad del Instituto.
- **Defensa institucional:** En un contexto donde las decisiones administrativas pueden ser cuestionadas, Jurídica protege al Instituto de riesgos legales y administrativos.
- **Eficiencia en la resolución de controversias:** Un equipo jurídico capacitado y con recursos adecuados acelera la resolución de casos, evitando acumulaciones que puedan entorpecer los procesos.

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

  @transitocesar