



GOBERNACIÓN DEL
CESAR

INSTITUTO DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR

Informe

Código:
GRE-FR-13

Versión: 02

Fecha:
31/01/2025



INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL CESAR

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

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO
DEL CESAR

2025

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



Contenido

Introducción.....	3
Objetivo	4
Alcance	4
Metodología.....	4
Normatividad	5
Resultados	6
Distribución por mes	6
Distribución por dependencia	7
Tipos de peticiones.....	10
Éxito en la gestión de PQRSD.....	11
Conclusiones.....	12



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>

 institudetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

 GOBERNACIÓN DEL CESAR	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR Informe	Código: GRE-FR-13	 I N S T I T U T O D E P A R T A M E N T A L D E T R Á N S I T O D E L C E S A R
		Versión: 02	
		Fecha: 31/01/2025	

Introducción

En atención a lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones reglamentarias que desarrollan el derecho fundamental de petición, así como los lineamientos en materia de atención al ciudadano establecidos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar (IDTRACESAR) presenta el informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al primer trimestre del año 2025.

Este documento tiene por objeto analizar de manera técnica y objetiva el comportamiento institucional frente a la recepción, trámite, respuesta y notificación de las PQRSD, con el fin de identificar los avances, oportunidades de mejora y acciones estratégicas necesarias para el fortalecimiento de los mecanismos de interacción con la ciudadanía.

El periodo evaluado comprende del 1 de enero al 31 de marzo de 2025, y el informe se fundamenta en el análisis estadístico y cualitativo de los registros ingresados en los canales oficiales, permitiendo valorar el cumplimiento de los tiempos legales de respuesta, la eficiencia de los procesos internos y la calidad del servicio brindado.

En este sentido, los hallazgos aquí expuestos permitirán orientar decisiones de mejora continua en la gestión institucional, fortalecer la transparencia administrativa y consolidar una atención centrada en el ciudadano como eje transversal de la función pública.

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: GRE-FR-13	 I N S T I T U T O D E P A R T A M E N T A L D E T R Á N S I T O D E L C E S A R
		Versión: 02	
		Fecha: 31/01/2025	

Objetivo

Establecer el número total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante la vigencia de 2025

Alcance

Este informe comprende el análisis de las PQRSD radicadas y gestionadas en IDTRACESAR entre el 1 de enero y el 31 de Marzo de 2025. Y comprende todas las áreas de gestión del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar.

Metodología

La información presentada en este informe se obtuvo mediante la recolección interna de las bases de datos 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 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: GRE-FR-13	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 02	
		Fecha: 31/01/2025	

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](https://twitter.com/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 2025.

Para analizar los resultados se debe tener en cuenta que, a razón de las nuevas herramientas implementadas en la empresa, existe una base de datos en la cual se recolecta la información referente a las solicitudes de Desembargo.

A continuación, en la *figura 1* se realiza el análisis del flujo de peticiones que se recepcionaron frente al número de peticiones que fueron efectivamente notificadas en el mismo mes.

Distribución por mes

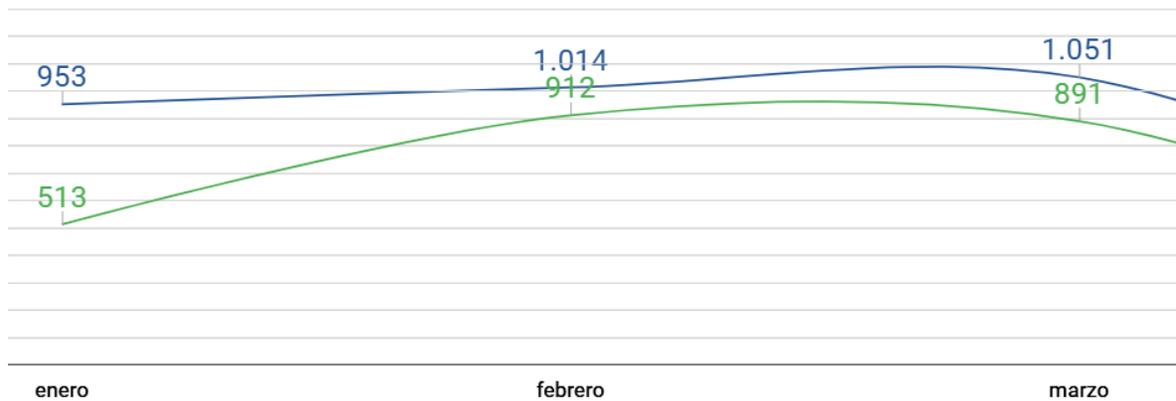


Figura 1. Peticiones recibidas. **Fuente.** Propia.

La gráfica muestra la evolución mensual de las **PQRSD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **recibidas** (línea azul) y **notificadas a los usuarios** (línea verde) durante el periodo de **enero a Marzo**.

Análisis:

1. Tendencia de las peticiones recibidas (línea azul): Hubo un **aumento progresivo** en febrero (**1.014**) y marzo (**1.051**), alcanzando su **pico máximo** en este último mes. Esto demuestra lo analizado en años anteriores donde el primer trimestre del año siempre figura como el periodo en que más desgaste ocurre en cuanto a las PQRSD recibidas.

2. Tendencia de las peticiones notificadas (línea verde): Presenta un **ascenso constante** en febrero (**912**) y un leve descenso en marzo (**891**). Esto corresponde a la tendencia de peticiones recibidas, ya que a medida que las peticiones recibidas aumentan las peticiones notificadas deben aumentar en igual medida.

3. Relación entre peticiones recibidas y notificadas:

- En enero, se notificó el **53%** de las peticiones recibidas.
- En febrero y marzo, la proporción mejora notablemente: se notificó alrededor del **90%** de las peticiones.

Mes	Recibidas	Notificadas	% Eficiencia
Enero	960	513	53.4%
Febrero	1.014	913	90.1%
Marzo	1.051	891	84.8%

Figura 2. Porcentaje de eficiencia por mes. **Fuente.** Propia.

El sistema de atención de PQRSD mostró un **buen desempeño en febrero y marzo**, tanto en la recepción como en notificación.

Es destacable que, aunque el volumen de peticiones tuvo una tendencia al alza, la **tasa de respuesta fue alta**, lo que podría reflejar un mejoramiento en los procesos de gestión o en la priorización de los casos.

Distribución por dependencia

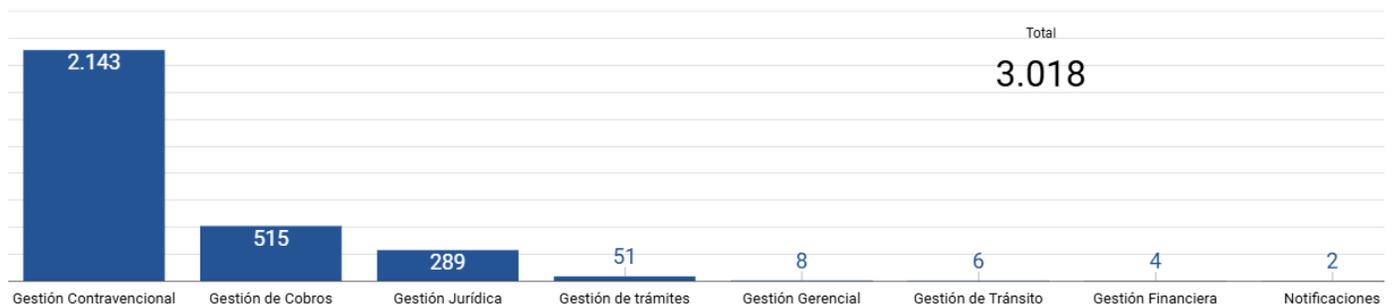


Figura 3. Peticiones recibidas por dependencia. **Fuente.** Propia.

El análisis de las PQRSD recibidas en el primer trimestre de 2025 clasificadas por dependencia muestra claramente que las áreas de **Inspección, Jurídica y Gestión**

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO



de Cobros representan el corazón operativo del Instituto, debido a su alta participación en las solicitudes recibidas.

A estas peticiones que son las registradas en el Sistema de Información para la gestión de PQRSD en todo el instituto, debe sumársele el total de peticiones que se reciben para la gestión de desembargos en el área de Gestión de Cobros.

Gestión de Cobro: Peticiones de Desembargo

Los avances en Sistematización y optimización de los procesos nos han dejado grandes logros en la gestión interna de la organización. Uno de estos logros es la creación de un Sistema de Información mediante el cual se colecta la información correspondiente a las peticiones de Desembargo de cuentas. En el área de gestión de cobros.

Estado de la solicitud por Record Count



Este Sistema de Información agilizó el procedimiento de Desembargo y proporcionó a los ciudadanos un conducto regular para una tarea en la que comúnmente se perdía trazabilidad y tiempo en reprocesos.

Estas peticiones deben sumarse a las del área de gestión de cobros para tener una noción real de la carga laboral en cada área.

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

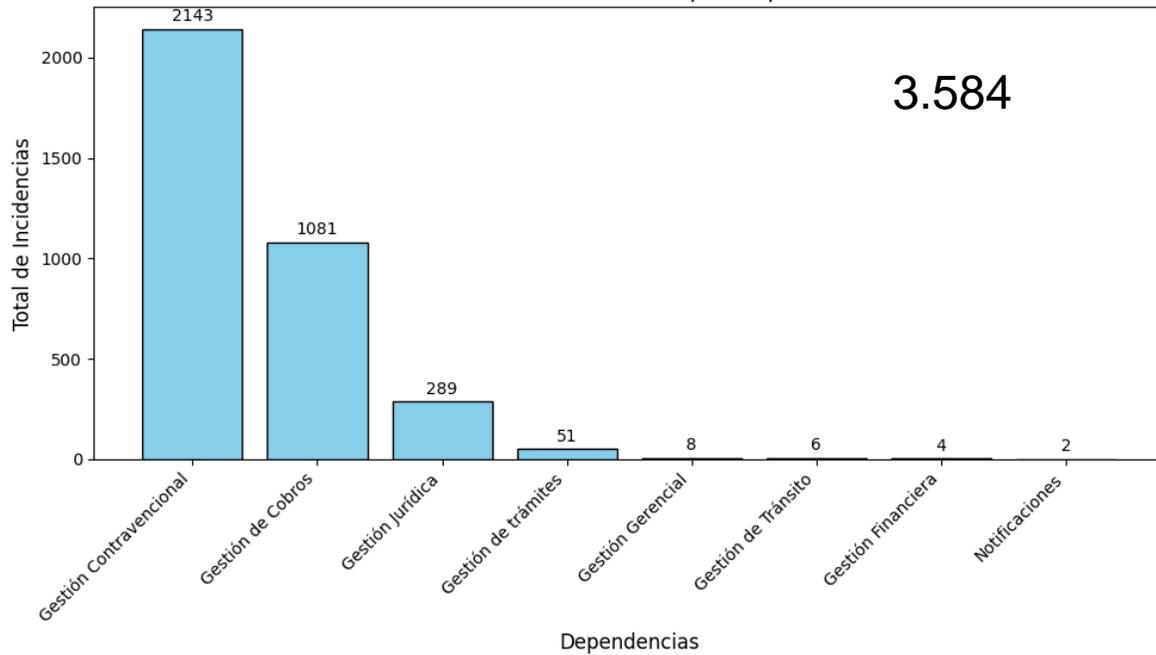
<http://www.transitocesar.gov.co>

institutodetransito@cesar.gov.co

@transitocesar



Distribución de Incidencias por Dependencia



Dependencia	Total	Porcentaje (%)
Gestión Contravencional	2.143	59.8%
Gestión de Cobros	1.081	30.2%
Gestión Jurídica	289	8.1%
Gestión de trámites	51	1.4%
Gestión Gerencial	8	0.2%
Gestión de Tránsito	6	0.2%
Gestión Financiera	4	0.1%
Notificaciones	2	0.06%

Figura 4. Peticiones recibidas por dependencia. 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

Observaciones clave:

- **Alta concentración:** El 98.1% de las PQRSD se concentran en tres áreas: Contravencional, Cobros y Jurídica.
- **Alta dispersión de baja frecuencia:** Las otras cinco áreas gestionan solo el 1,9% restante, lo que sugiere una asimetría severa en la carga operativa.
- Gestión Contravencional es el núcleo crítico del sistema, con casi el 60% de la carga. Esto indica la necesidad de recursos adicionales, automatización u optimización de flujos en esa área.
- Las áreas de Cobros y Jurídica también tienen volúmenes importantes, pero considerablemente menores.
- Las áreas de bajo volumen, aunque no son críticas en términos de carga, pueden presentar oportunidades de mejora cualitativa, enfocadas en eficiencia, estandarización y soporte a las áreas núcleo

Tipos de peticiones

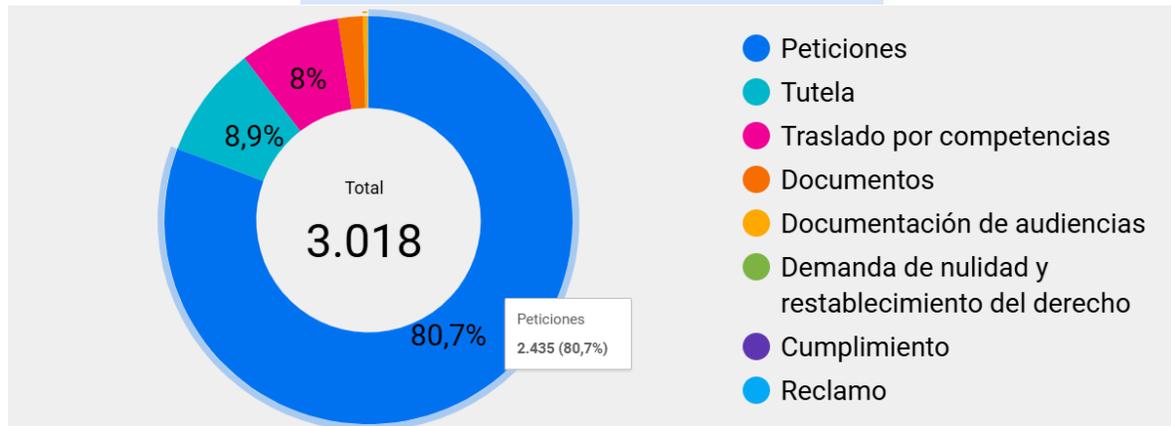


Figura 5. Peticiones recibidas por tipo de petición. **Fuente.** Propia.

La categoría “**Peticiones**” **domina la gestión de la entidad**, concentrando más del **80% del total**, lo cual sugiere:

- Alta demanda de información por parte de la ciudadanía.
- Necesidad de fortalecer canales de atención rápida, autoservicio o respuestas automatizadas para peticiones estándar.

Análisis de dispersión

Las demás categorías representan una **baja proporción individual**, aunque **tutelas y traslados por competencia** destacan como los siguientes en volumen,

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>

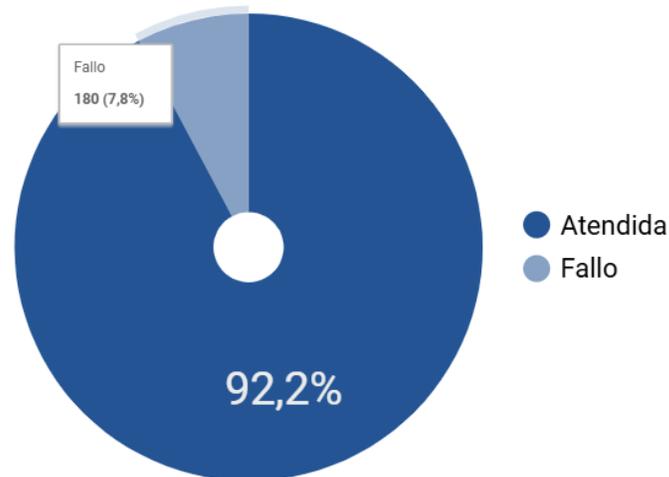
institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar



lo cual indica la existencia de situaciones donde el ciudadano acude a **medios judiciales (tutelas)**.

Éxito en la gestión de PQRSD



Durante el primer trimestre del año 2025, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar alcanzó un destacado **92,2% de eficacia** en la atención de las solicitudes ciudadanas clasificadas dentro del sistema PQRSD, lo que refleja un **alto nivel de cumplimiento y capacidad de respuesta institucional**.

Este desempeño se traduce en **2.136 peticiones resueltas dentro de los términos legales**, lo cual representa un **indicador de confianza y solidez administrativa**, alineado con los principios de eficacia, oportunidad y respeto por el derecho fundamental de petición consagrados en la normatividad colombiana.

Si bien se registró un **7,8% de solicitudes (180 casos)** con incumplimiento en los tiempos de respuesta, este porcentaje es **marginal frente al volumen total de casos atendidos con éxito**, y debe interpretarse como una oportunidad de mejora dentro de un contexto general altamente satisfactorio.

En términos estadísticos, esta proporción mantiene al Instituto dentro de parámetros aceptables de gestión pública, con un **margen de confiabilidad superior al 90%**, lo que denota madurez institucional en la atención ciudadana.

La gestión adelantada durante este período permite evidenciar que el IDTRACESAR no solo cumple con lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, sino que también consolida una cultura de atención proactiva y centrada en el ciudadano. Esta tendencia positiva es resultado de un esfuerzo articulado entre las áreas responsables, la implementación de herramientas de seguimiento y la mejora continua de los canales de recepción y respuesta.

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: GRE-FR-13	 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR
		Versión: 02	
		Fecha: 31/01/2025	

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. Se evidencia una clara prioridad institucional en la gestión de peticiones, que debe mantenerse con eficiencia, garantizando trazabilidad y tiempos de respuesta adecuados.

Por su parte, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar, se permite concluir lo siguiente a fin de identificar las oportunidades de mejora y mantener actualizado sus procesos de mejoramiento continuo:

- La presencia de tutelas y traslados requiere **revisión de procesos internos de orientación y primera atención**, ya que podrían representar fallos en la resolución temprana o deficiencias en estas mismas.
- Sería estratégico implementar una **tipología más refinada** dentro de las peticiones para identificar temas recurrentes y fomentar decisiones basadas en datos.
- Las PQRSD del instituto en un **0,3%** corresponden a solicitudes de documentación de audiencia, lo que no constituye una petición, sino un trámite dentro del proceso contravencional.
- Un **15,79%** a solicitudes de desembargo lo que constituye un trámite dentro del proceso de cobro coactivo.

Todo lo anterior evidencia la necesidad de implementar mejoras en el proceso contravencional y de cobro coactivo, que permita sub clasificar las solicitudes según su tipo, y otorgar al ciudadano respuestas oportunas impactando en la reducción de tutelas y mitigando el riesgo del daño anti jurídico en la defensa jurídica de la entidad

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