



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)

## II Trimestre

# INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR

## 2025

### 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>

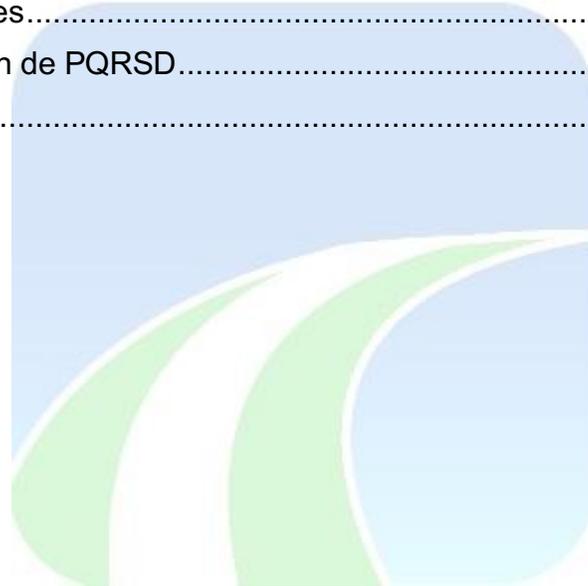
 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar



## Contenido

Introducción.....	3
Objetivo.....	4
Alcance.....	4
Metodología.....	4
Normatividad.....	5
Resultados.....	6
Distribución por mes.....	6
Distribución por dependencia.....	7
Tipos de peticiones.....	8
Éxito en la gestión de PQRSD.....	9
Conclusiones.....	10



### 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



## 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 abril al 30 de junio 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](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> GRE-FR-13	 <b>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</b>
		<b>Versión:</b> 02	
		<b>Fecha:</b> 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 abril y el 30 de junio 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 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> GRE-FR-13	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>
		<b>Versión:</b> 02	
		<b>Fecha:</b> 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](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  [@transitocesar](https://twitter.com/transitocesar)

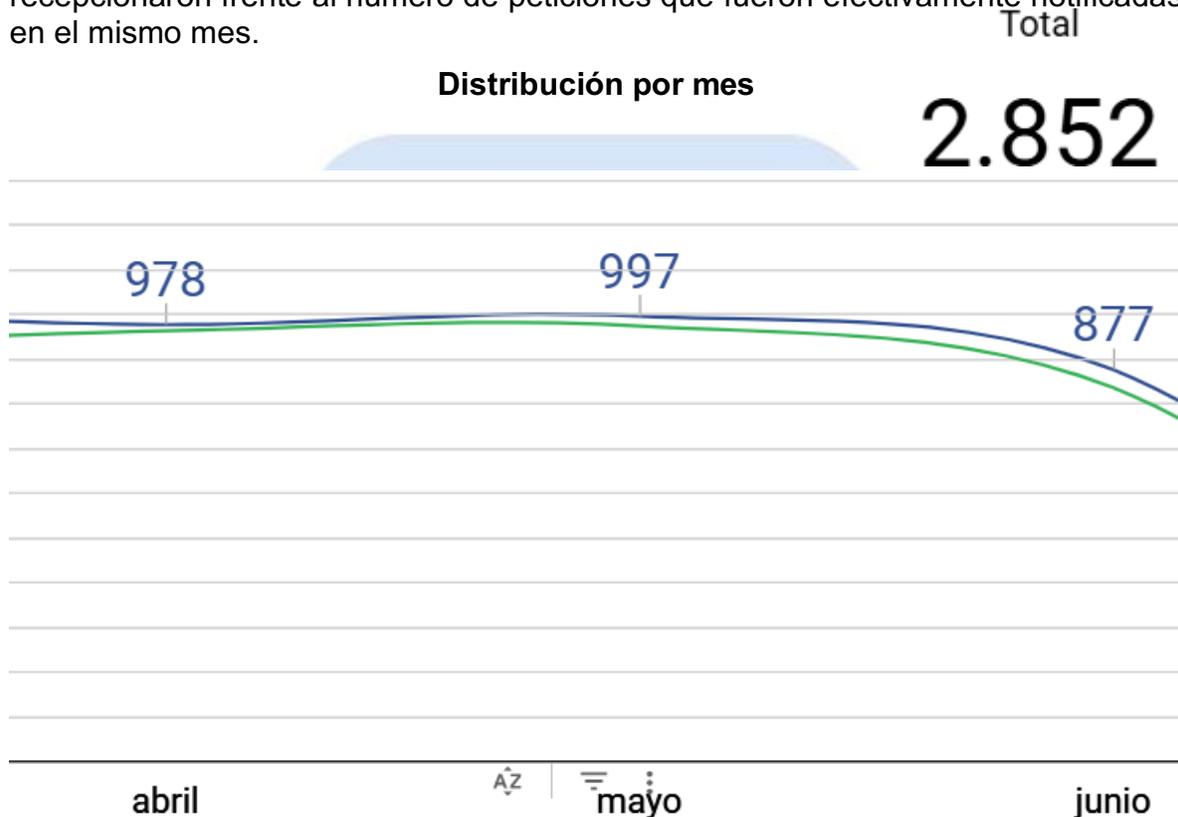


## Resultados

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.



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

La gráfica muestra la evolución mensual de las **PQRSD 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** hasta mayo (**997**) alcanzando su **pico máximo** en este mes. Para luego descender levemente en Junio hasta las 877 PQRSD.

#### 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



**2. Tendencia de las peticiones notificadas (línea verde):** Presenta una **constante** a través de todo el periodo. 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. Durante todo el segundo trimestre de 2025 se mantuvo un **porcentaje eficacia en la notificación de PQRSD mayor al 95%**.

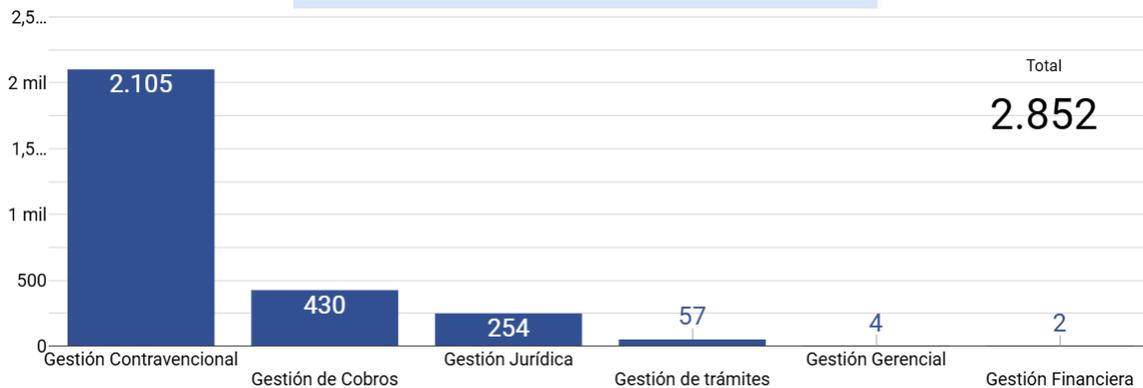
**3. Relación entre peticiones recibidas y notificadas:**

- En Abril, se notificó el **98%** de las peticiones recibidas.
- En mayo el 97% y en Junio el 95%.

El sistema de atención de PQRSD mostró un **buen desempeño todo el trimestre**.

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 2.** Peticiones recibidas por dependencia. **Fuente.** Propia.

El análisis de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2025 clasificadas por dependencia muestra claramente que las áreas de **Inspección, Jurídica y Gestión de Cobros** representan el corazón operativo del Instituto, debido a su alta participación en las solicitudes recibidas.

**Observaciones clave:**

- **Alta concentración:** El 97.8% de las PQRSD se concentran en tres áreas: Contravencional, Cobros y Jurídica.
- **Alta dispersión de baja frecuencia:** Las otras cinco áreas gestionan solo el 2,2% restante, lo que sugiere una asimetría severa en la carga operativa.

**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

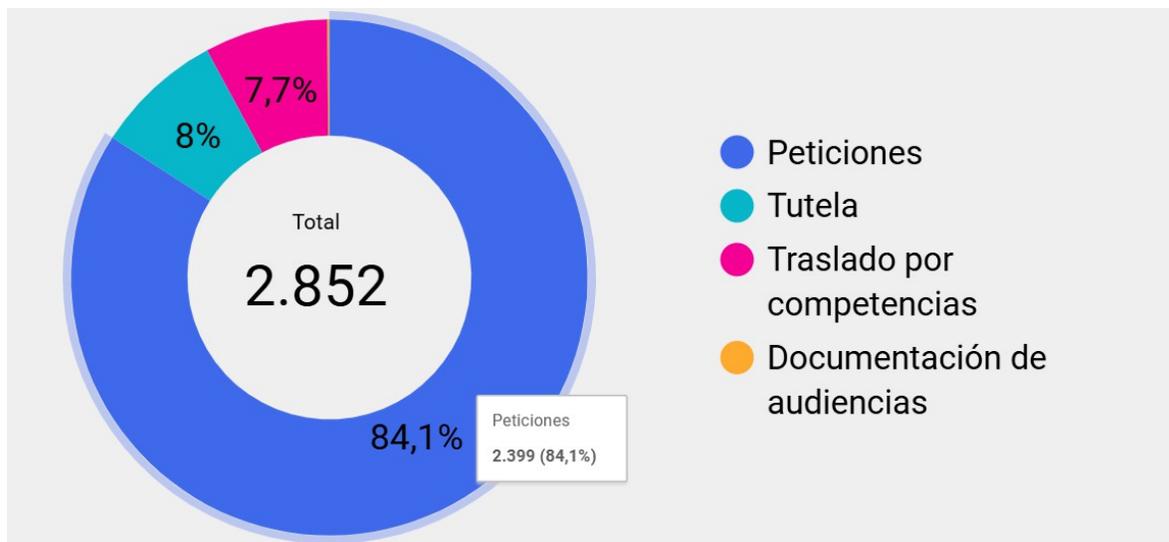
<http://www.transitocesar.gov.co>

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

@transitocesar

- Gestión Contravencional es el núcleo crítico del sistema, con el 73% 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 3.** 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, lo cual indica la existencia de situaciones donde el ciudadano acude a **medios judiciales (tutelas)**.

#### 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

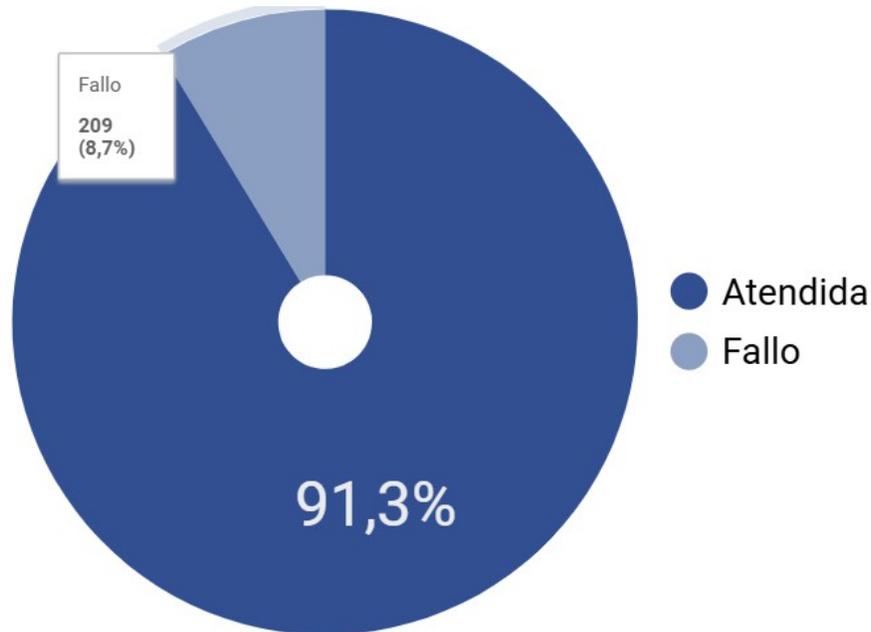
<http://www.transitocesar.gov.co>

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

  @transitocesar



### Éxito en la gestión de PQRSD



**Figura 3.** Porcentaje de éxito en la contestación de PQRSD. **Fuente.** Propia.

Durante el Segundo trimestre del año 2025, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar alcanzó un destacado **91,3% efectividad** 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 **2.193 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 **8,7% de solicitudes (209 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 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 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> GRE-FR-13	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>
		<b>Versión:</b> 02	
		<b>Fecha:</b> 31/01/2025	

## Conclusiones

**Alto Nivel de Cumplimiento y Eficacia:** El Instituto demostró un notable nivel de cumplimiento en la gestión de PQRSD, alcanzando una tasa de efectividad del 91,3%. Esto se traduce en que 2.193 solicitudes fueron atendidas dentro de los términos legales, lo que refleja una sólida capacidad de respuesta institucional y un compromiso con el derecho de petición de los ciudadanos.

Lo que evidencia un alto desempeño en la gestión institucional: Con una efectividad del 91,3% en la atención oportuna de las solicitudes, muestra de un compromiso institucional con la garantía del derecho fundamental de petición y la eficiencia del servicio al ciudadano apuntando a garantizar la correcta articulación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; Dimensión de Gestión con Valores para Resultados y Servicio al Ciudadano.

**Tendencia de Crecimiento en las Solicitudes:** Se observó un incremento en el número de PQRSD recibidas, con un pico en el mes de mayo. A pesar de este aumento, el sistema de gestión de PQRSD demostró ser eficaz, manteniendo una alta tasa de respuesta que superó el 95% de eficacia en la notificación durante todo el trimestre, lo que demuestra capacidad adaptativa del sistema de atención con enfoque en el Modelo Estándar de Control Interno MECI; Componente de Gestión del Riesgo y Control de Ejecución).

**Concentración Operativa en Áreas Clave:** El análisis por dependencias revela una alta concentración de la carga operativa en tres áreas principales: Gestión Contravencional, Gestión de Cobros y Gestión Jurídica, que en conjunto manejan el 97.8% de todas las PQRSD. Gestión Contravencional es el área más crítica, absorbiendo el 73% del total de las solicitudes, lo que indica una alta dependencia de estas áreas para garantizar la oportunidad en la atención, articulada con la dimensión de Planeación Institucional y Organización Interna del MIPG.

**Predominio de "Peticiónes":** La gran mayoría de las solicitudes, un 84,1%, corresponden a la categoría de "Peticiónes". Esto indica una alta demanda de información por parte de la ciudadanía, sugiriendo la necesidad de fortalecer los canales de autoservicio y las respuestas automatizadas para las consultas más frecuentes, lo que debe vincularse con estrategias de mejora de la transparencia activa y gobierno digital; Dimensión de Información y Comunicación del MIPG.

**Oportunidades de Mejora Continua:** Si bien la gestión general fue altamente satisfactoria, se identificó un 8,7% de casos (209 solicitudes) que no fueron resueltos dentro de los plazos legales. Este dato representa una oportunidad para enfocar esfuerzos en optimizar los procesos internos y reducir al mínimo los incumplimientos; si bien, corresponde a una brecha menor, es significativa para una entidad que busca altos estándares de calidad y control (MECI: Valoración del Desempeño y Mejora Continua).

### 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](https://twitter.com/transitocesar)

 <b>GOBERNACIÓN DEL CESAR</b>	<b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>  <b>Informe</b>	<b>Código:</b> GRE-FR-13	 <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR</b>
		<b>Versión:</b> 02	
		<b>Fecha:</b> 31/01/2025	

## Recomendaciones

**Automatización de procesos repetitivos:** A la luz de la Política de Gobierno Digital del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se recomienda evaluar e implementar la Automatización de procesos repetitivos; esto es diseñar e implementar respuestas automáticas a peticiones recurrentes (FAQs), fortaleciendo la pagina web de la entidad, con funcionalidades de autoservicio (chatbots o asistentes virtuales).

**Redistribución operativa y balance de cargas:** En el enfoque del Modelo Estandar de Control Interno, se recomienda evaluar la posibilidad de desconcentrar tareas de la dependencia de Gestión Contravencional 73% de las solicitudes a otras áreas con baja carga, mediante capacitaciones y redefinición de funciones, así como la adopción de respuestas tipo para peticiones iguales o recurrentes.

**Fortalecimiento de mecanismos preventivos:** Se recomienda identificar las causas estructurales de las PQRSD más frecuentes (especialmente tutelas y reclamos) y adoptar acciones preventivas o comunicacionales para disminuir su recurrencia, así como el análisis de causa y su posible subsanación.

**Gestión del riesgo en los tiempos de respuesta:** Aplicar un enfoque de riesgo residual para analizar los 209 casos no resueltos a tiempo, detectando cuellos de botella o ineficiencias específicas, en cumplimiento al Modelo Estandar de Control Interno; Valoración del Riesgo.

**Seguimiento más robusto e indicadores en tiempo real:** Fortalecer los tableros de control para monitoreo en línea del estado de las PQRSD y alertas tempranas para vencimientos, integrando indicadores al Sistema Integrado de Gestión (SIG).

**Fortalecer la formación del talento humano:** Capacitar a los servidores públicos en el lenguaje claro, atención empática y uso del sistema PQRSD, promoviendo una cultura organizacional orientada al ciudadano con enfoque al Modelo Integrado de Planeación y Gestión ; Dimensión Talento Humano. Coordinar capacitación con enfoque a atención al ciudadano.



**DEYANIRA DELGADO MANCO**

Área de Evaluación y Control

### 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](https://twitter.com/transitocesar)