

 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	

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

II Trimestre

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO
DEL CESAR**

2026

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

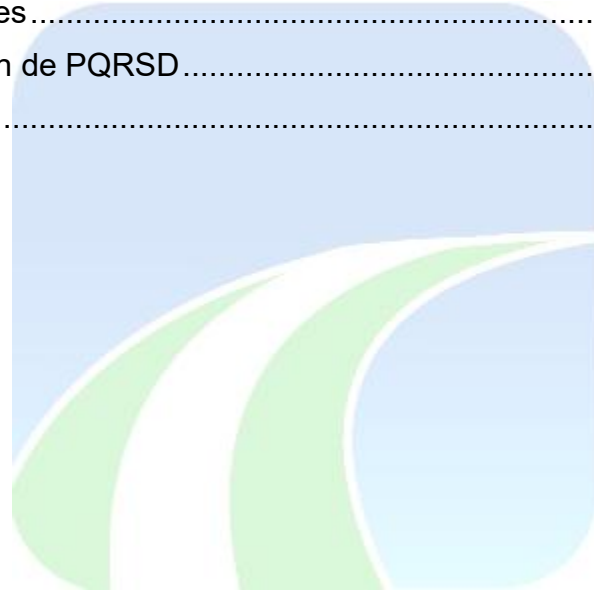
<http://www.transitocesar.gov.co>

 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.....	7
Éxito en la gestión de PQRSD.....	9
Conclusiones.....	10



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	

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 segundo trimestre del año 2026**.

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 2026**, 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 resultados 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>



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

Objetivo

Establecer el número total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante la vigencia de 2026

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 2026**. 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 Versión: 02 Fecha: 31/01/2025	 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
---	--	--	---

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.

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 2026.

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 decepcionaron frente al número de peticiones que fueron efectivamente notificadas en el mismo mes.

Distribución por mes

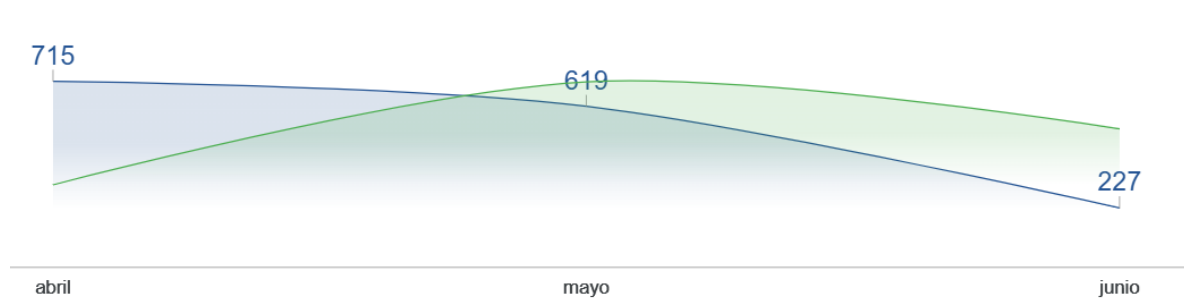


Figura 1. Peticiones recibidas vs notificadas. **Fuente.** Propia.

Se puede concluir que el segundo trimestre fue un período de **transformación y optimización** para la gestión de PQRSD del Instituto, logrando ser más proactivo que reactivo.

A simple vista, el gráfico muestra dos tendencias opuestas y muy favorables para el Instituto durante el segundo trimestre del año (abril, mayo y junio):

- **PQRSD recibidas (línea azul):** La cantidad de peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos radican ha **disminuido drásticamente** a lo largo del trimestre.
- **PQRSD respondidas (línea verde):** Al mismo tiempo, la capacidad del Instituto para dar respuesta y notificar a los usuarios ha **aumentado de manera constante**.

Durante el segundo trimestre, se observan dos tendencias institucionales sumamente favorables. La radicación ciudadana de PQRSD ha disminuido drásticamente hacia el final del trimestre, pasando de un pico de 715 en el mes de abril a 619 en el mes de mayo. En contraste, la capacidad de respuesta y notificación ha menorado constantemente, logrando un volumen de casi el doble de respuestas efectivas en junio.

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

- *Plan de Acción:* Estandarizar respuestas tipo (plantillas jurídicas) para las consultas más recurrentes, garantizando que la capacidad de respuesta se mantenga superior a la tasa de ingreso durante el resto de la vigencia.

Distribución por dependencia

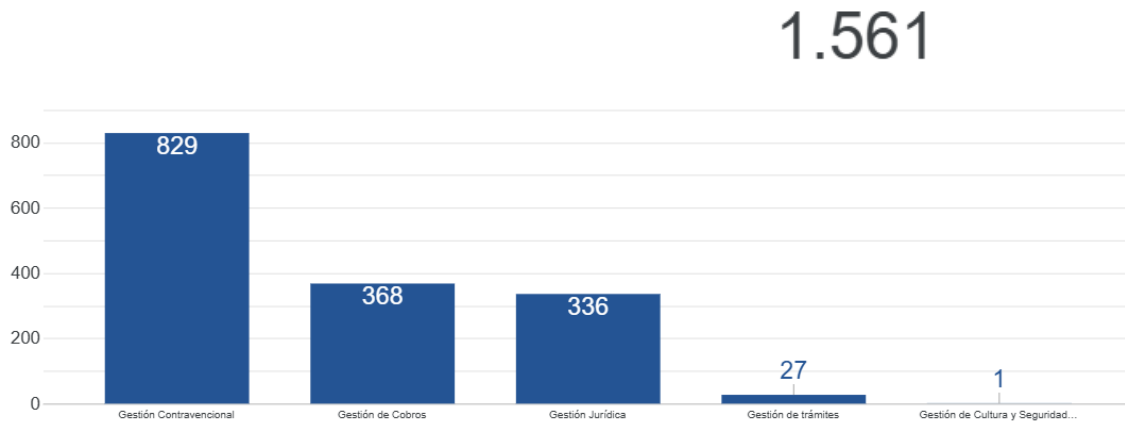


Figura 2. Peticiones recibidas por dependencia. **Fuente.** Propia.

De un total general de 1.561 PQRSD, existe una marcada concentración de la carga procesal operativa. La **Gestión Contravencional** asumió el mayor volumen con 829 radicados, seguida de la **Gestión de Cobros** con 368. Para manejar estos volúmenes, la entidad implementó con éxito una nueva base de datos exclusiva para la recolección de solicitudes de Desembargo y el desarrollo de herramientas que favorecen la gestión entre las áreas.

Hemos dado especial prioridad a los procesos mixtos entre gestión de cobro, gestión contravencional y Gestión Jurídicas, áreas que constituyen el corazón del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar. Así hemos desarrollado herramientas para el monitoreo de todas bases en tiempo real.

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

Planeación

Search Memoria

Memoria

PQRSD's		
NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RECEPCION (Secretari...	FECHA
JOSE ESTEBAN MOGOLLON RO...	11/1/2024	11/1/2
JUAN DAVID LARA RODRIGUEZ	11/1/2024	11/1/2
CESAR ARANGUREN	11/1/2024	12/1/2
VERÓNICA BOTERO FERNÁNDEZ	11/1/2024	12/1/2
IVAN PRADA ALBA	11/1/2024	12/1/2

Details

No items selected

Desembargos		
IDT-D	Fecha de Recepción	Nombre
IDT-D2024000035	21/11/2024	Julio Cesar Guti
IDT-D2024000050	22/11/2024	Carlos Mario Bo
IDT-D2024000054	22/11/2024	ARMANDO PINZ
IDT-D2024000061	22/11/2024	CAMILO ANDRE
IDT-D2024000066	23/11/2024	CESAR ANTONIC

Details

No items selected

Acciones Constitucionales		
NOMBRE ACCIONANTE	ComputedKey	C...
HERNANDO GARCÍA ALTUBO	2026-00007: HERNANDO GARC...	●
FANNY CAPACHO LANDAZÁBAL	2025 - 00006: FANNY CAPACH...	●
EUDES ALFONSO DIAZGRANAD...	0012-0013: EUDES ALFONSO DI...	●
LILIANA MARIA MENDEZ AMA...	2026-005: LILIANA MARIA MEN...	●
SILVESTRE RODRÍGUEZ PÉREZ	20260000100: SILVESTRE ROD...	●

Details

No items selected

- **Plan de Acción:** Distribuir cargas laborales mediante herramientas de apoyo al personal en las áreas de Contravencional y Cobros, asegurando la mitigación del riesgo por vencimiento de términos.

Tipos de peticiones

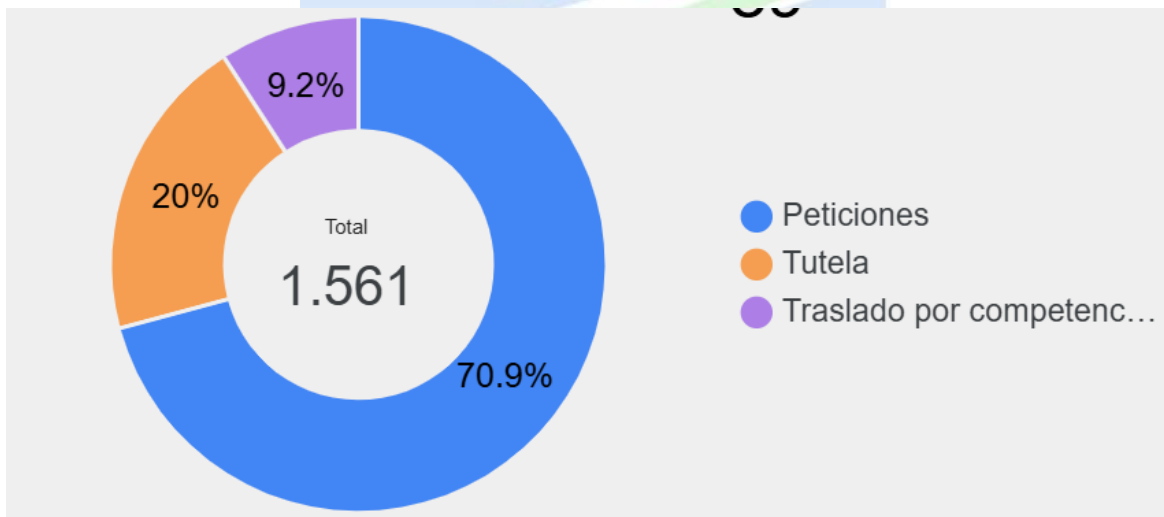


Figura 3. Peticiones recibidas por tipo de petición. **Fuente.** Propia.

La gran mayoría de los requerimientos de los ciudadanos, sobre el universo de 1.561 registros, recayó en la categoría matriz de "Peticiones", representando un 70.9%. Seguidamente, se destaca la figura de "Traslado por competencias" con 143 casos correspondientes al 9.2%.

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](#)

- *Plan de Acción:* Robustecer los canales de información al usuario (Call Center y página web) para disminuir ese 9.2% de traslados, educando al ciudadano en tiempo real sobre la verdadera jurisdicción de sus trámites antes de la radicación formal.

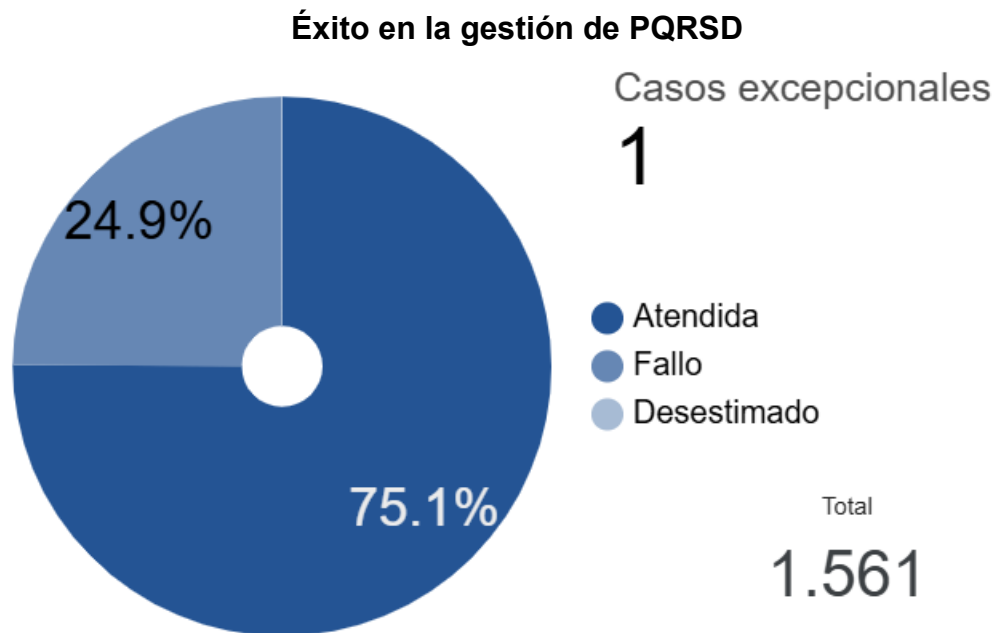


Figura 3. Porcentaje de éxito en la contestación de PQRSD. **Fuente.** Propia.

El Instituto presenta un notable 75.1% de éxito global en la categoría de peticiones "Atendidas". Sin embargo, los registros indican que 1.172 casos (equivalentes al 24.9%) finalizaron en "Fallo", aunado a 1 registro de caso excepcional.

- *Plan de Acción:* Activar un protocolo de revisión de calidad para auditar la muestra del 24%.9 en estado de "Fallo". El propósito es clasificar si el error radica en deficiencias tecnológicas, falta de claridad normativa por parte del funcionario, o demoras interinstitucionales.

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>

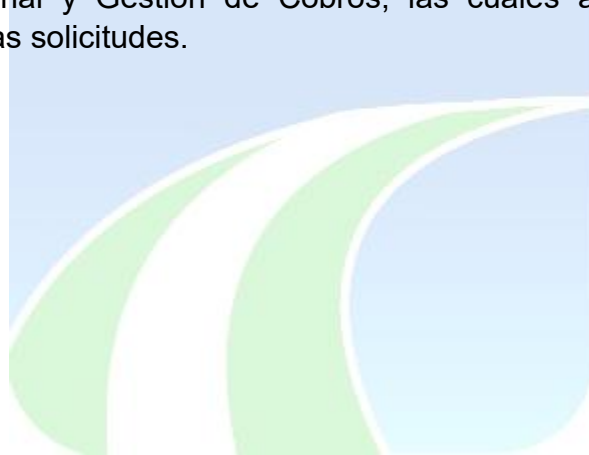
 institutodetransito@cesar.gov.co

  @transitocesar

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

Conclusiones

- **Proactividad Institucional:** El segundo trimestre del año 2026 se consolida como un periodo de transformación y optimización para el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar, con un esquema operativo que ha logrado ser más proactivo que reactivo en la gestión documental alcanzando en mayo una capacidad de respuestas superior a la tasa de radicación
- **Fortalecimiento Tecnológico:** La adopción de nuevas herramientas institucionales, en particular la base de datos para tramitar solicitudes de Desembargo fue determinante para procesar la consistente demanda de información ciudadana y mejorar el flujo de los trámites.
- **Focalización del Riesgo (Oportunidad de Mejora):** A pesar del balance positivo y del constante aumento en la tasa de respuesta, el registro de 388 PQRSD en estado de fallo (24.9% del total) exige atención prioritaria. Es necesario enfocar las auditorías de control interno en las áreas de Gestión Contravencional y Gestión de Cobros, las cuales absorben la inmensa mayoría de las solicitudes.



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