



TRÁNSITO DE
SOLEDAD

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

*INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOLEDAD,
PRIMER SEMESTRE-2018*





**ALCALDÍA DE
SOLEDAD**
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



**TRÁNSITO DE
SOLEDAD**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS**

**INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
DE SOLEDAD ATLÁNTICO**

ALFREDO BURGOS DE MOYA

Director (E)

DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ

Jefe Control Interno

Edición

Primer Semestre de 2018

www.soledad-atlantico.gov.co

-  Centro Comercial La Arboleda,
Autopista al Aeropuerto No. 23 - 1325 Lc. 14 al 18 Piso 2
Soledad, Colombia
-  393 1108 - 393 0087 - 393 0078
-  notificacionesjudiciales@transitooledad.gov.co
-  www.transitosoledad.gov.co

 **SOLEDAD
CONFIABLE**
Trabajo honesto



INTRODUCCIÓN

En observancia de lo determinado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte del Municipio de Soledad Atlántico primer semestre de 2018.

Para la realización del informe se tomó una muestra aleatoria de las peticiones presentada al IMTTRASOL, en el periodo comprendido del 1 de enero de 2018 al 30 de junio de la misma anualidad, con el objetivo de verificar los términos de respuesta y que las mismas haya sido solucionadas.

A continuación, se detalla la organización del presente informe:

Capítulo I- Objetivo

Capítulo II- Alcance del Informe

Capítulo III- Atención a las peticiones recepcionadas mediante la ventanilla

Capítulo IV- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno



**ALCALDÍA DE
SOLEDAD**
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



**TRÁNSITO DE
SOLEDAD**

Capítulo I

Dar a conocer semestralmente la información estadística de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos a través del módulo de gestión documental del Instituto Municipal de Tránsito y Transportes de Soledad, como fuente de información para la toma de decisiones, mejoramiento de la gestión, transparencia y participación ciudadana

www.soledad-atlantico.gov.co

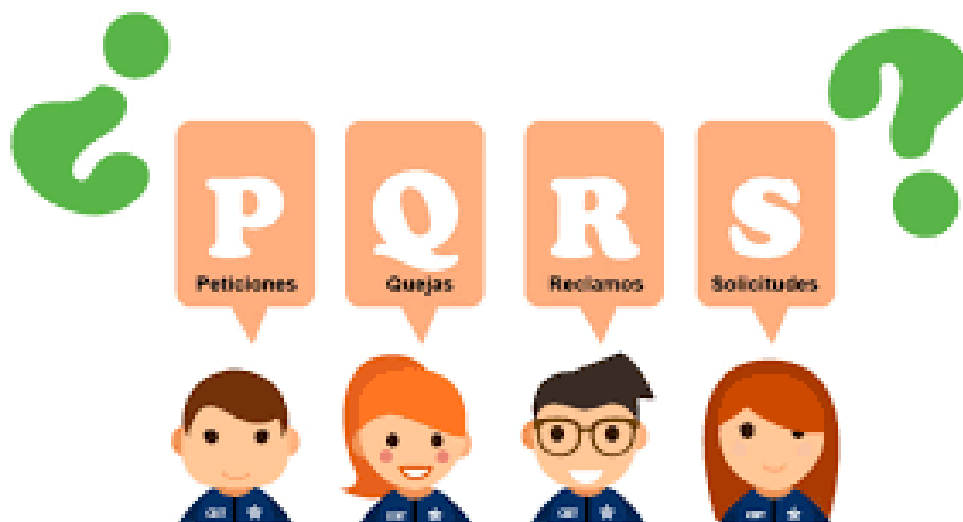
-  Centro Comercial La Arboleda,
Autopista al Aeropuerto No. 23 - 1325 Lc. 14 al 18 Piso 2
Soledad, Colombia
-  393 11 08 - 393 00 87 - 393 00 78
-  notificacionesjudiciales@transitooledad.gov.co
-  www.transitosoledad.gov.co

 **SOLEDAD
CONFIABLE**
Trabajo honesto



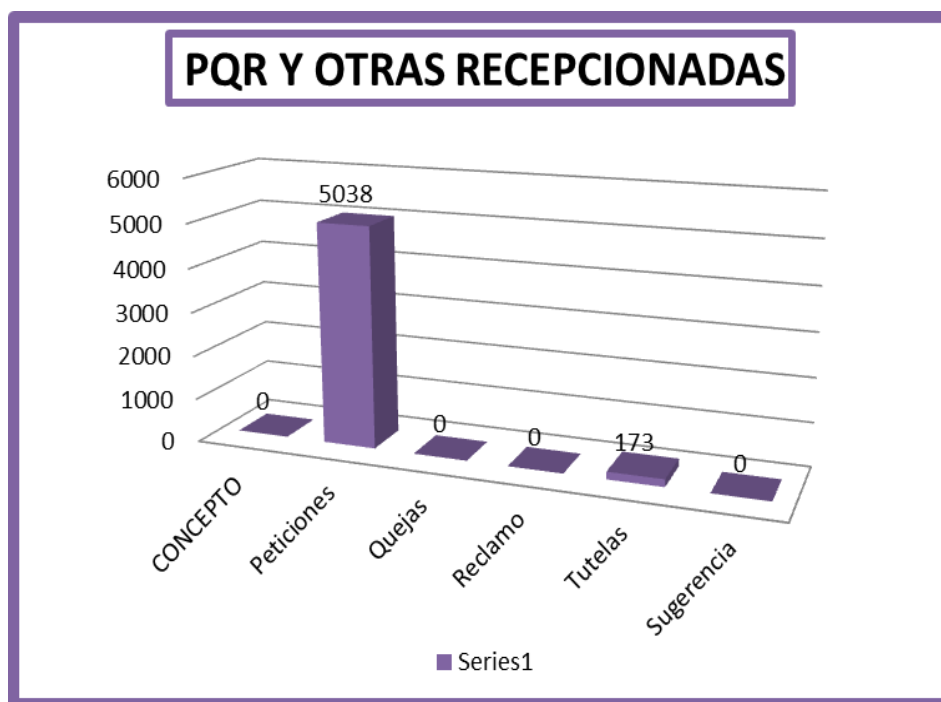
Capítulo II

El Presente informe de seguimiento al trámite de las PQRS, atendidas en el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte del Municipio de Soledad en el primer semestre de 2018, contiene información estadística de las mismas, tomando como fuente, la enviada a cada una de las áreas.





CAPITULO III



Grafica N°1

Los resultados aquí presentados en la gráfica N° 1, se generan partir de la información general recibida en el módulo de gestión documental del Instituto Municipal de Tránsito y Transportes de Soledad, el cual reporta en el periodo comprendido de enero a junio de 2018, un total de 5.211 PQRS.

Dejando la advertencia que no fue posible identificar un número considerable de PQRS toda vez que se dificultó reconocer la dependencia y/o el funcionario que recibió.



Análisis por Dependencias

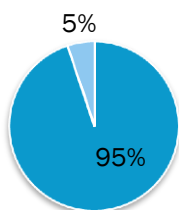
El análisis que se rinde en este informe, se hizo por cada una de las dependencias del IMTTRASOL, en la que se pudo observar donde se presentó la mayor concentración de solicitudes y el tipo de PQRS, Lo que nos permitirá realizar un exhaustivo seguimiento, y garantizar efectividad y transparencia en cada uno de los procesos.

A continuación se puede evidenciar gráficamente:



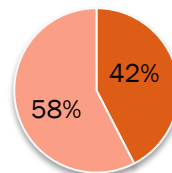
SISTEMAS

■ Correccion Runt ■ Otros



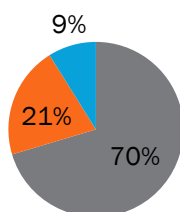
COMERCIAL

■ Cancelación de Matricula ■ Otros



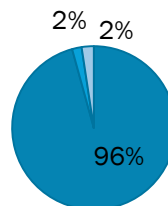
INSPECCIÓN

■ FOTOMULTAS ■ AUDIENCIAS ■ OTRAS



OPERATIVA

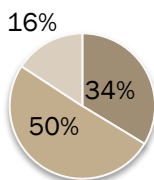
■ Permisos ■ Derechos de Petición ■ Otros





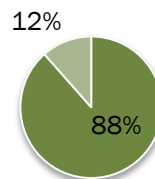
FINANCIERA

- Cuentas de Cobro
- Recibos/Facturas
- Otros



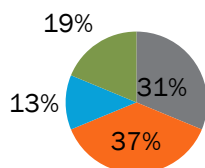
COBRO COACTIVO

- Sol. Prescripción
- Lev. Embargo



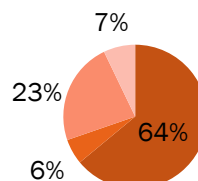
DIRECCIÓN

- Derechos de Petición
- Otros
- Requerimientos
- Sol. Vacaciones



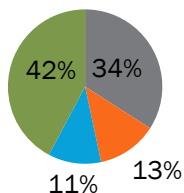
JURIDICA

- Tutelas
- Desacatos
- Derechos de Petición
- Otros



TALENTO HUMANO

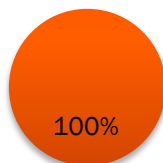
- Incapacidades
- Permiso Laboral
- Sol. Vacaciones
- Otros





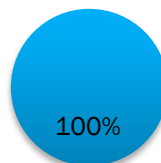
Control Interno de Gestion

■ Quejas



Control Interno Disciplinario

■ Quejas



Las principales solicitudes radicadas por parte de los usuarios se tienen como principales: solicitudes de corrección en el Runt, solicitud de audiencia ante los inspectores de tránsito, derechos de petición de Interés general, tutelas, solicitudes de prescripción de derechos de tránsito y comparendos físicos o electrónicos.

Lo anterior, se hace con el fin identificar situaciones del servicio que deben ser mejoradas y de esta manera, incrementar la satisfacción de los usuarios.



Capítulo II

El IMTTRASOL en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, el cual expresa: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control **interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*** subrayado y negrilla nuestra

Por lo anterior, se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Fortalecer el proceso de Radicación Interna de todas las PQRS a fin de que no solo se relacione físicamente, sino también en medio magnético, con el fin de optimizar el proceso y se pueda realizar el seguimiento exhaustivo.
- Crear un software con un sistema de alarmas que den aviso del tiempo de cada requerimiento y así resolver en los términos de ley.
- Fortalecer a los funcionarios del IMTTRASOL en el trámite adecuado de las peticiones desde su recepción, hasta su respuesta.
- Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2018 hasta el 29 de junio de 2018, no se evidencia la realización de encuestas de satisfacción que permitan entender las expectativas de los clientes, conocer el nivel de satisfacción y así poder detectar áreas de mejora concretas.



- Poner en funcionamiento en la página web del IMTRASOL un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos y así cumplir con la política de “cero papel” y realizar la debida socialización del uso de la plataforma.
- Con el fin de minimizar el número de solicitudes que deben ser trasladadas a otras entidades por no ser de nuestra competencia, es necesario que el funcionario competente de la recepción de documentos oriente a la ciudadanía a fin de evitar retrasos en la contestación por la demora del traslado de una entidad a otra.

Atentamente,

Diana Marcela Pedraza Ortiz

Jefe Control Interno y Gestión