



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

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



DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ
JEFE CONTROL INTERNO IMTTRASOL
Período segundo semestre 2019



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

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

INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
DE SOLEDAD ATLÁNTICO

YOMAIRA SOLANO

Directora

DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ

Jefe Control Interno

Edición

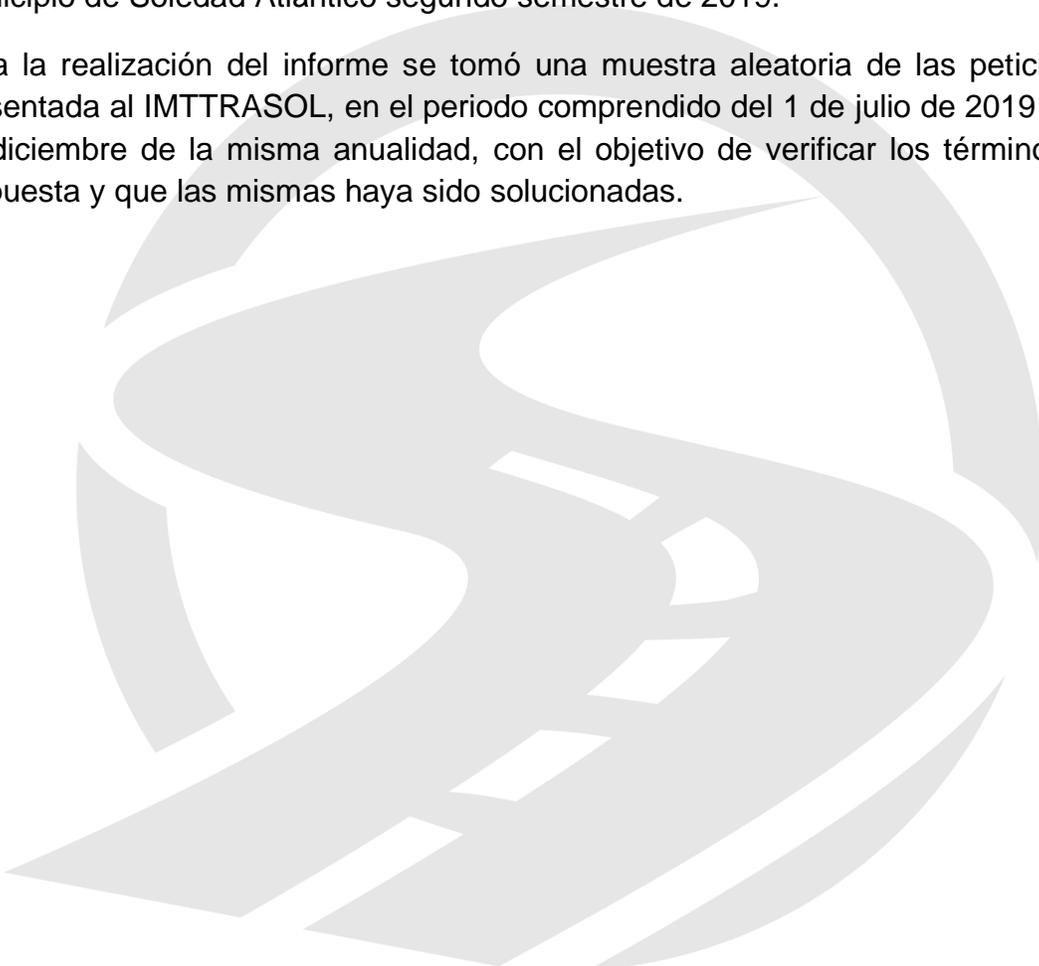
Julio-diciembre 2019



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 segundo semestre de 2019.

Para la realización del informe se tomó una muestra aleatoria de las peticiones presentada al IMTTRASOL, en el periodo comprendido del 1 de julio de 2019 al 31 de diciembre de la misma anualidad, con el objetivo de verificar los términos de respuesta y que las mismas haya sido solucionadas.



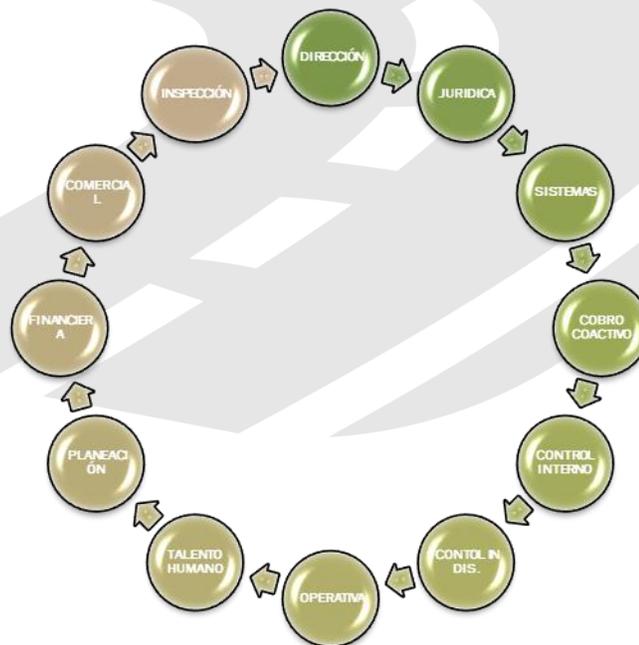


CAPITULO I OBJETIVOS

Dar a conocer semestralmente la información estadística de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos a través de la ventanilla 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.

CAPITULO II ALCANCE DEL INFORME

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 segundo semestre de 2019, contiene información estadística de las mismas, tomando como fuente, la enviada a cada una de las áreas.





CAPITULO III

ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS MEDIANTE LA VENTANILLA

Los resultados presentados en la gráfica N° 1, se generan partir de la información general recepcionadas en la ventanilla documental del Instituto Municipal de Tránsito y Transportes de Soledad, el cual reporta en el periodo comprendido de enero a junio de 2019, un total **7175**.

Grafica N.º 1

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.

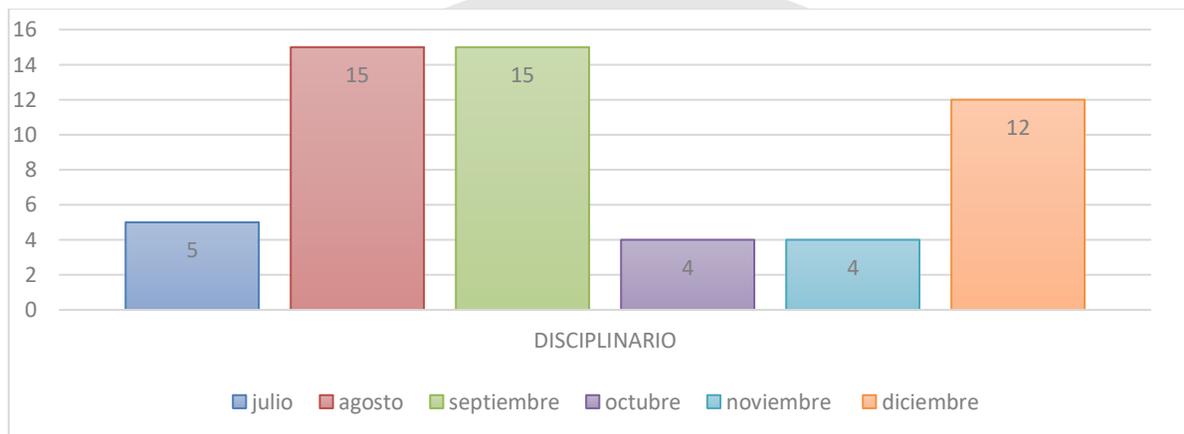
CONSOLIDADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DISCIPLINARIO	5	15	15	4	4	12	55
COBRO	375	573	685	676	253	171	2733
COMERCIAL	92	267	247	380	243	277	1506
DIRECCIÓN	47	38	34	42	53	25	239
FINANCIERA	36	53	153	66	105	51	464
INSPECCIÓN	162	178	133	141	85	75	774
TUTELAS	60	87	85	79	56	34	401
CONTROL INTERNO	5	3	2	2	6	1	19
OPERATIVA	30	45	22	19	13	12	141
PLANEACIÓN	47	32	43	48	24	32	226
SISTEMAS	16	12	19	20	31	55	153
TALENTO HUMANO	28	52	49	33	49	37	248
JURIDICA	40	42	41	33	35	25	216
TOTAL	943	1382	1513	1543	957	807	7175

Gráfica N° 1.



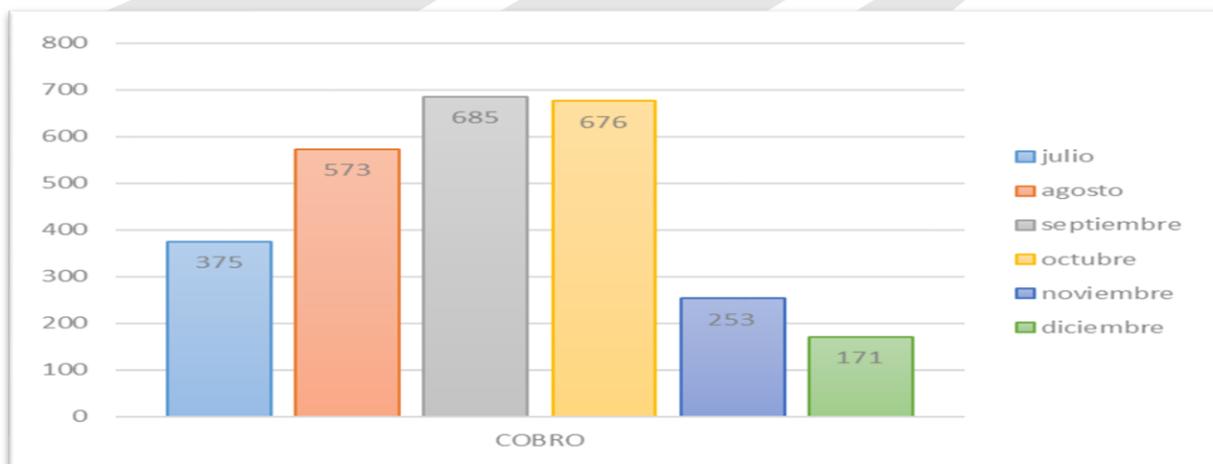
1. OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La oficina de Control Interno Disciplinario durante el segundo semestre de 2019 recibió un total de cincuenta y cinco peticiones de las cuales en un 80% son quejas presentadas por usuarios y funcionarios del IMTTRASOL a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs.



2. COBRO COACTIVO.

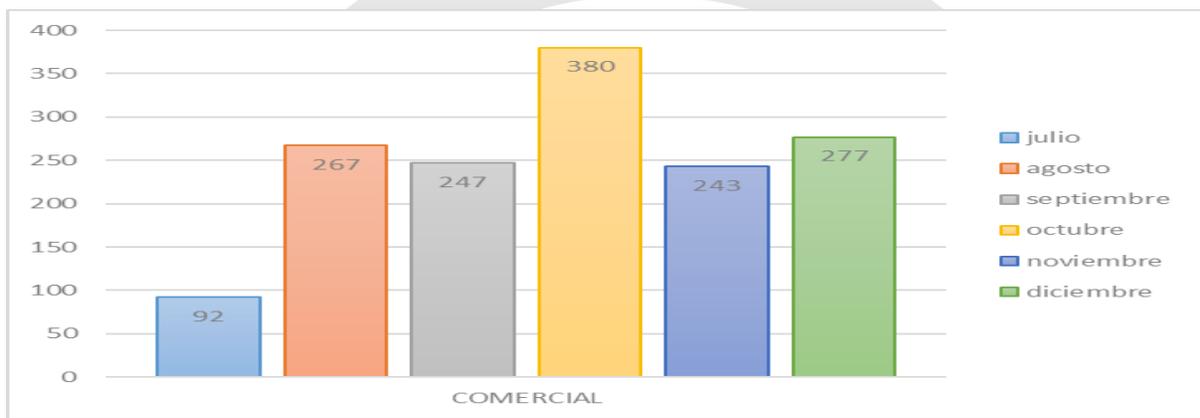
La oficina de Cobro Coactivo durante el segundo semestre de 2019 recibió un total de dos mil setecientos treinta y tres peticiones (2733) de las cuales se tiene como principales solicitudes: prescripción de derechos de tránsito y comparendos físicos o electrónicos, levantamiento de embargos, derechos de tránsito a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQR





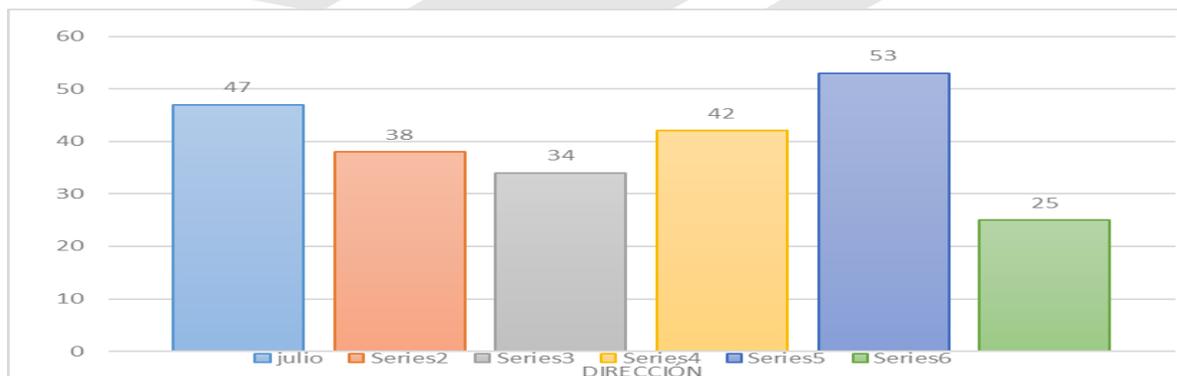
3. OFICINA COMERCIAL

La oficina de Comercial durante el segundo semestre de 2019 recibió un total de mil quinientos seis (1506) peticiones, las principales solicitudes para esta dependencia son las correcciones de datos en el Runt, a continuación, se referencia gráficamente el comportamiento mensual de las peticiones de esta área.



4. DIRECCIÓN

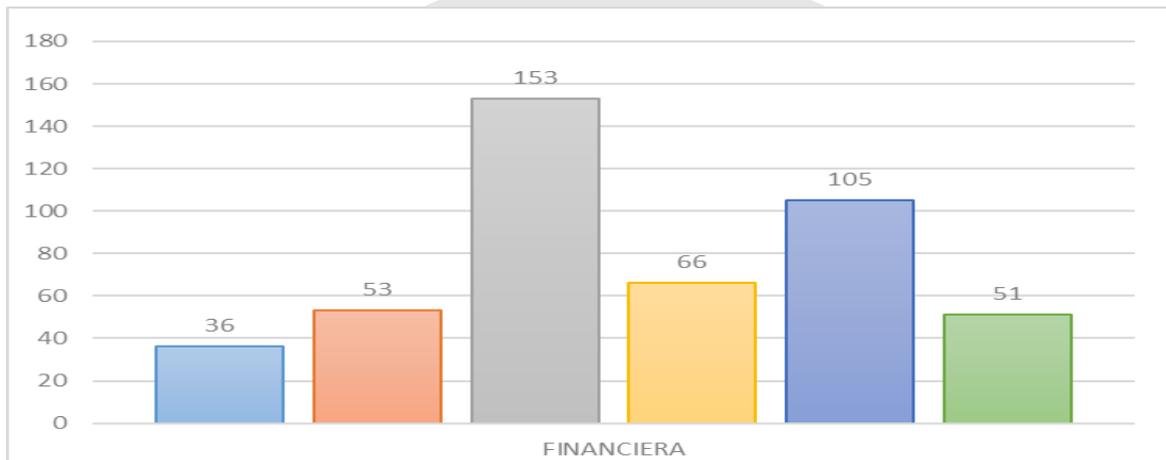
La oficina de Dirección durante el segundo semestre de 2019 recibió un total de doscientos treinta y nueve (239) peticiones entre estas se recibieron información, citaciones, solicitudes y requerimientos de diferentes empresas, usuarios y funcionarios del IMTRASOL de los cuales a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRS





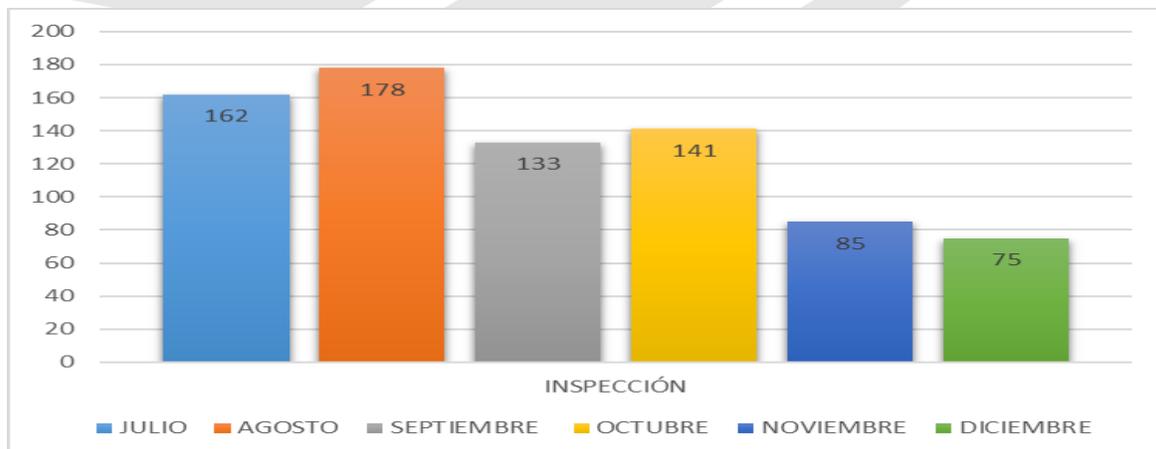
5. FINANCIERA

La oficina de Financiera en el segundo semestre de 2019 recibió un total de cuatrocientos sesenta y cuatro (464) peticiones las cuales en su mayoría hace referencia a facturas y cuentas de cobros a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:



6. INSPECCIÓN

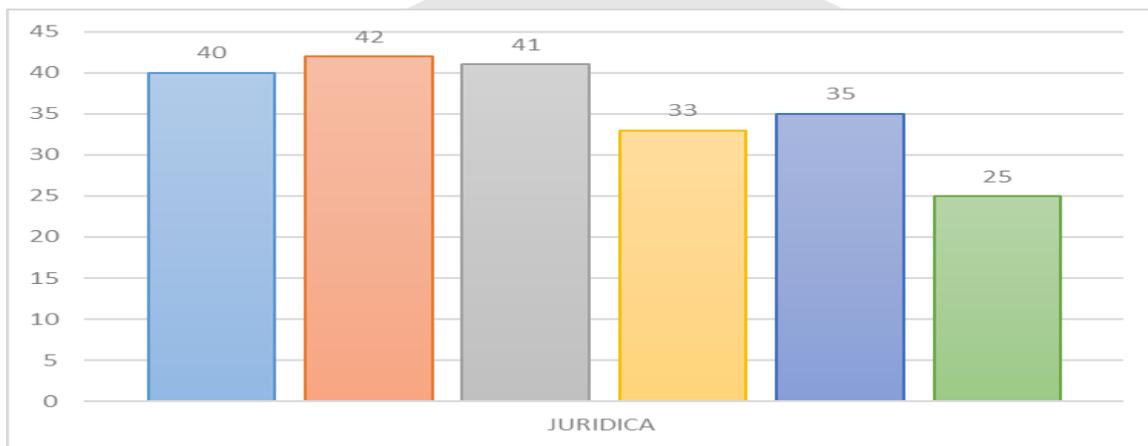
La oficina de Inspección durante el segundo semestre de 2019 fue radicado un total de setecientos setenta y cuatro (774) peticiones las cuales hace referencia en gran porcentaje a solicitudes de audiencias de procesos contravencionales, derechos de peticiones sobre foto multas, a continuación, se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:





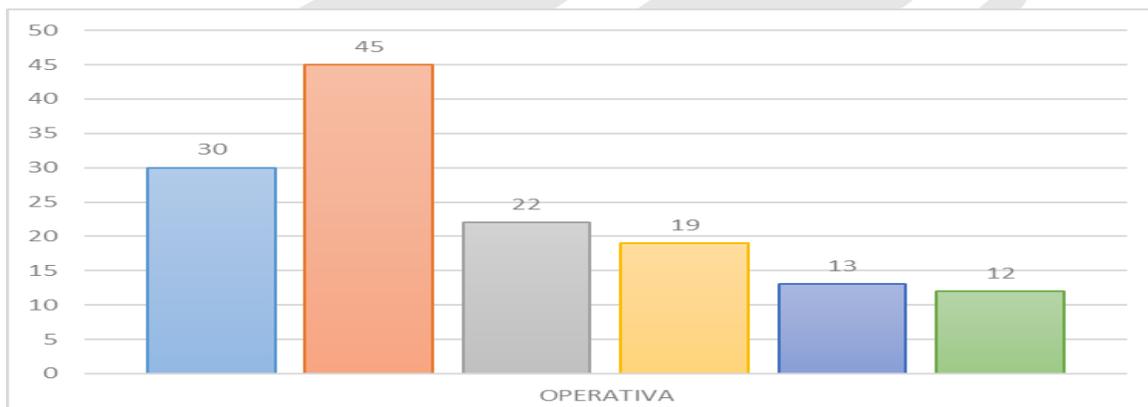
7. JURIDICA

La oficina Jurídica durante este semestre le fueron radicados en total de doscientos dieciséis (216) peticiones, entre estas se encuentra, derechos de petición, incidentes de desacato, inscripción de medidas cautelares las cuales se grafican de la siguiente manera:



8. OFICINA OPERATIVA

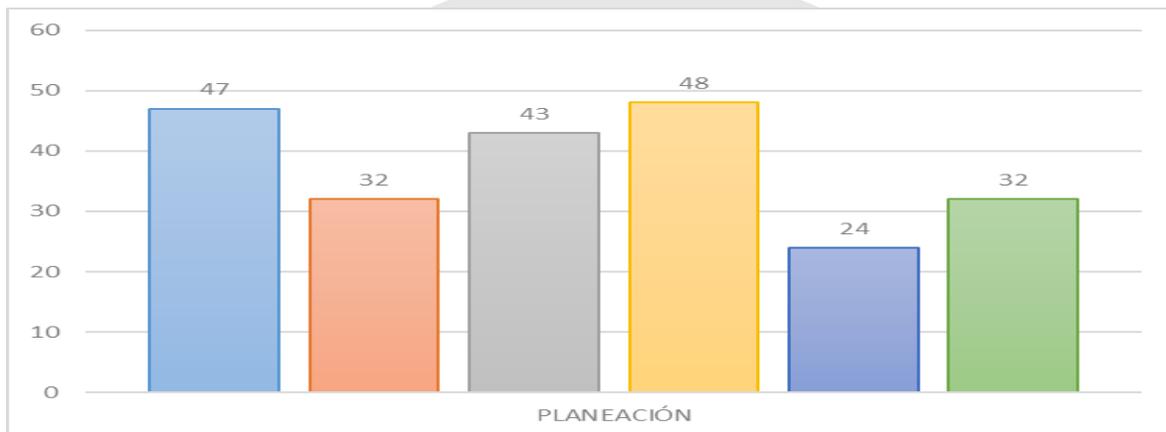
Esta dependencia recibió un total de ciento cuarenta y un (141) peticiones tales como acompañamientos de agentes para diferentes eventos, solicitud de copias de croquis de accidente entre otras, a continuación, se muestra gráficamente.





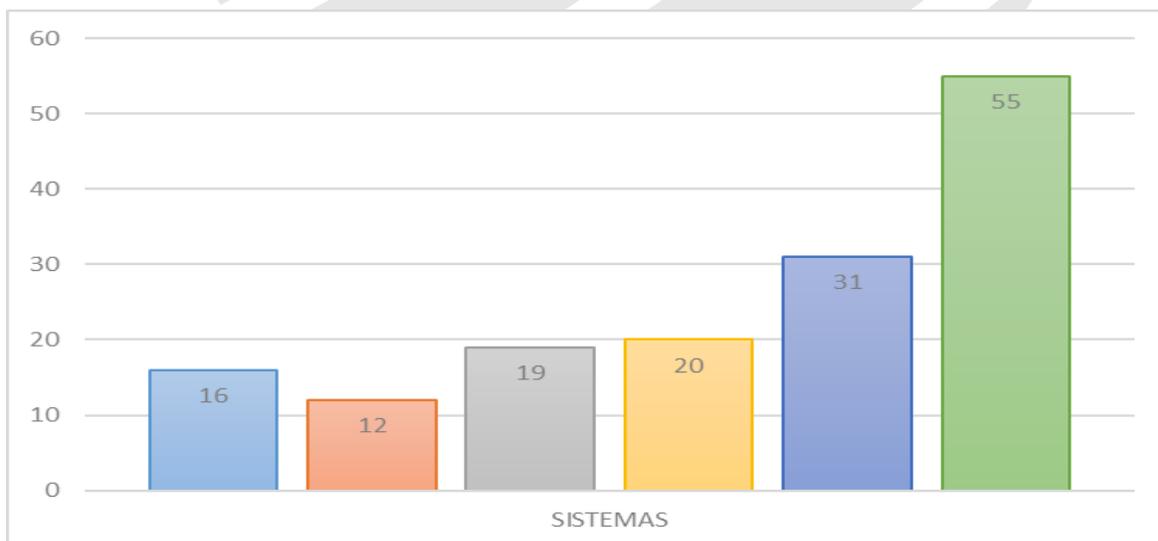
9. OFICINA DE PLANEACIÓN

La dependencia de planeación para este semestre contó con un total de doscientos veintiséis (226) peticiones, de las cuales en su mayoría se relaciona con peticiones de solicitud de señalización horizontal, solicitud de aprobación de planes de manejo de tráfico entre otras.



10. OFICINA DE SISTEMAS

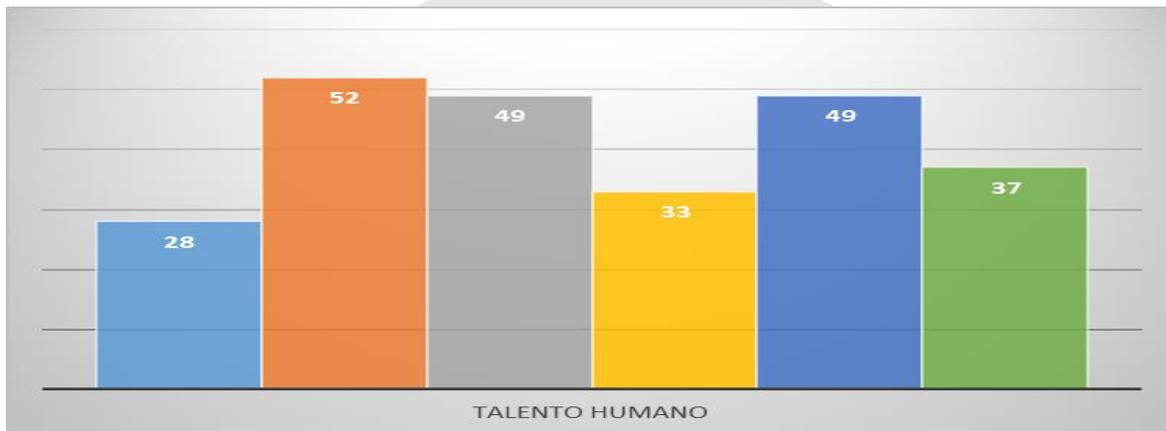
Para esta vigencia la oficina de sistemas tuvo un total de ciento cincuenta y tres (153) peticiones de las cuales se desprende solicitudes de migración de vehículos, correcciones en la plataforma RUNT, entre otras.





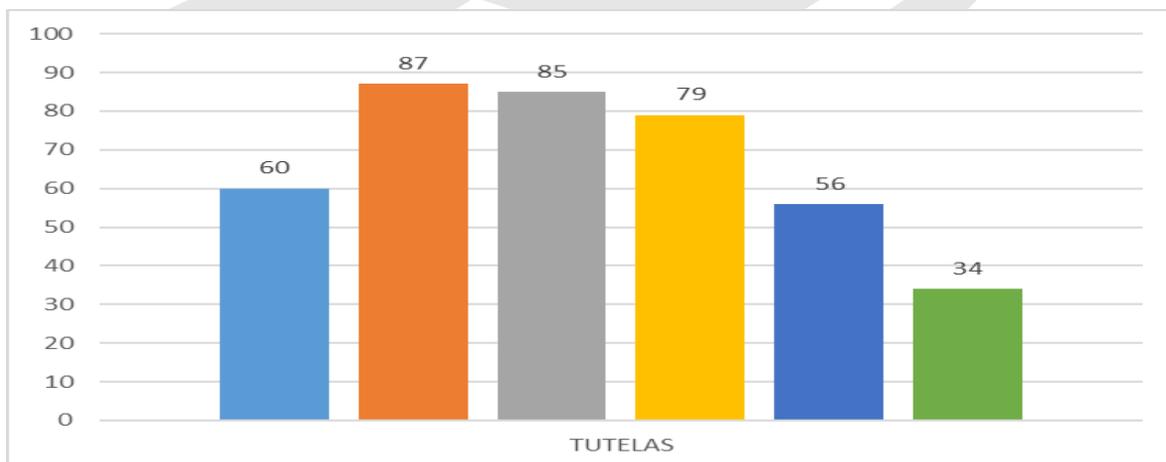
11. OFICINA DE TALENTO HUMANO

La oficina de talento humano, recibió un total de doscientos cuarenta y ocho peticiones, de las cuales se encuentra, incapacidades, solicitudes de permisos, vacaciones, información por parte de la jefatura de control interno disciplinario.



12. TUTELAS

Este mecanismo constitucional fue utilizado por los usuarios en porcentaje elevado por la vulneración al derecho de petición, por la carencia de respuesta por parte de algunas dependencias del IMTTRASOL en total se recibieron cuatrocientos uno tutelas.





CAPITULO IV

SEGUIMIENTOS A LAS RESPUESTAS PQRSF

El IMTRASOL no cuenta con un sistema que permita realizar seguimiento al proceso de PQRS, por lo anterior y con el ánimo ejercer inspección al proceso de PQRS la oficina de control interno de manera aleatoria reviso entre trece y dieciocho pqrs por cada dependencia para verificar la efectividad y oportuna respuesta de las mismas, a continuación, se detalla de la siguiente manera:

#	No. RADIC	FECHA RECEPCION	DESCRIPCION O ASUNTO	QUIEN RECIBE	CONTESTACION	FECHA CONTESTACION	OBSERVACION
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

FORMATO IMPLEMENTADO PARA SEGUIMIENTO PQRS

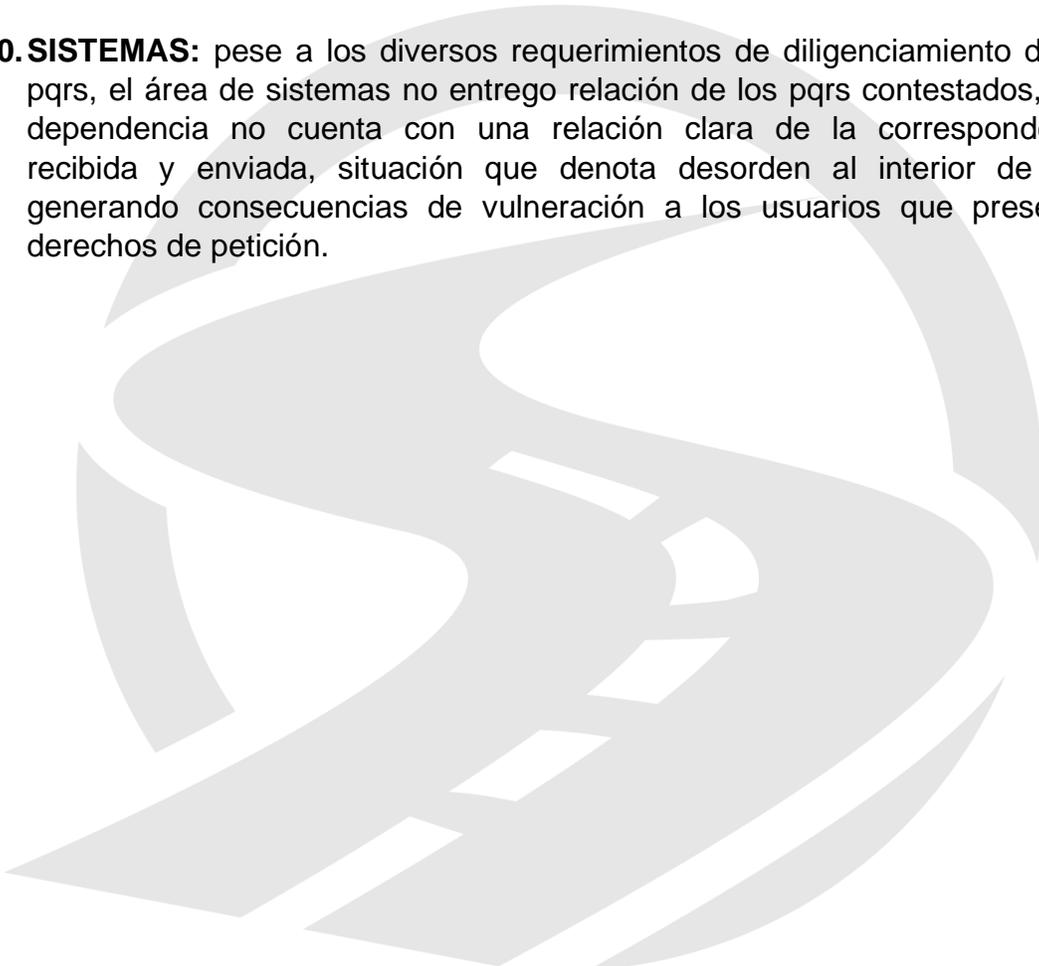
- 1. DIRECCIÓN:** Se logra evidenciar que esta dependencia tiene una oportuna respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos por ley, cuenta con un archivo digital que permite tener control de los documentos que ingresan a la dependencia.
- 2. COBRO COACTIVO:** La empresa ITA durante el segundo semestre de 2019 contesto un total de dos mil setecientos treinta y tres (2733) las cuales fueron resueltas en el término establecido en la ley,



3. **COMERCIAL:** Mediante el diligenciamiento del formato de seguimiento a las PQRS, se logra determinar que de 20 peticiones solo fueron contestadas 9 de las cuales dos fueron contestadas de manera extemporánea, así mismo la no respuesta de las peticiones generó una acción de tutela por vulneración al derecho de petición, se sugiere al área de comercial llevar archivo magnético de la correspondencia recibida y enviada para facilitar el proceso de seguimiento.
4. **OPERATIVA:** De quince (15) peticiones fueron contestadas catorce (14) de manera oportuna sin embargo se indica a la dependencia tener relación de la correspondencia recibida y enviada dentro de lo posible en formato digital.
5. **TALENTO HUMANO:** se efectuó revisión a las peticiones de manera aleatoria quince (15) peticiones teniendo como resultado: contestadas (13) peticiones en un término prudencial, es de aclarar que cinco (5) peticiones no se tiene conocimiento si estas fueron resueltas, la dependencia no cuenta con una base de datos que permita referenciar la correspondencia recibida y enviada.
6. **INSPECCIÓN:** para la oficina de inspección se efectuó una revisión de (18) peticiones de las cuales siete (7) fueron recibidas por la empresa construseñales resueltas de manera oportuna, las once peticiones recibidas por el área de inspección se desconocen si fueron resueltas generada vulneración al derecho de petición de los usuarios, asimismo esta dependencia no maneja un archivo físico o digital que permita ejercer control de la correspondencia recibida y enviada.
7. **FINANCIERA:** pese a los diversos requerimientos de diligenciamiento de los pqr, el área de financiera no entrego relación de los pqr contestados, esta dependencia no cuenta con una relación clara de la correspondencia recibida y enviada, situación que denota desorden al interior de la dependencia generando consecuencias de vulneración a los usuarios que presentan derechos de petición,
8. **JURIDICA:** pese a los diversos requerimientos de diligenciamiento de los pqr, el área de jurídica no entrego relación de los pqr contestados.



- 9. PLANEACIÓN:** esta oficina de dieciocho (18) peticiones dio respuesta a 16. Las demás fueron recibidas por el jefe de la oficina de quien se desconoce si dio respuesta a las peticiones las cuales pueden desprender consecuencias de acción de tutela por la no contestación de las mismas.
- 10. SISTEMAS:** pese a los diversos requerimientos de diligenciamiento de los pqr, el área de sistemas no entregó relación de los pqr contestados, esta dependencia no cuenta con una relación clara de la correspondencia recibida y enviada, situación que denota desorden al interior de esta generando consecuencias de vulneración a los usuarios que presentan derechos de petición.





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar a diario los correos institucionales, así mismo el correo de PQRS revisar las peticiones que se registran a través de este medio.
- Cada Jefe de Oficina debe retroalimentar las solicitudes para llevar un autocontrol y así mismo mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- 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 IMTRASOL en el trámite adecuado de las peticiones desde su recepción, hasta su respuesta.
- 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.
- Se debe implementar al interior de las dependencias un formato digital con el fin de llevar relación de la correspondencia recibida y la correspondencia enviada con el fin de facilitar el control de los pqrs.

Atentamente,

DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ

Jefe Control Interno de Gestión