



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

*INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOLEDAD,
PRIMER SEMESTRE-2019*





**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

DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ

Jefe Control Interno

Edición

Primer Semestre de 2019

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 2019.

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 2019 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- Comportamiento de radicación de las PQRS por dependencia.

Capítulo V- Seguimiento a las respuestas PQRS

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



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 primer 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 de 4404 PQRS.

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.

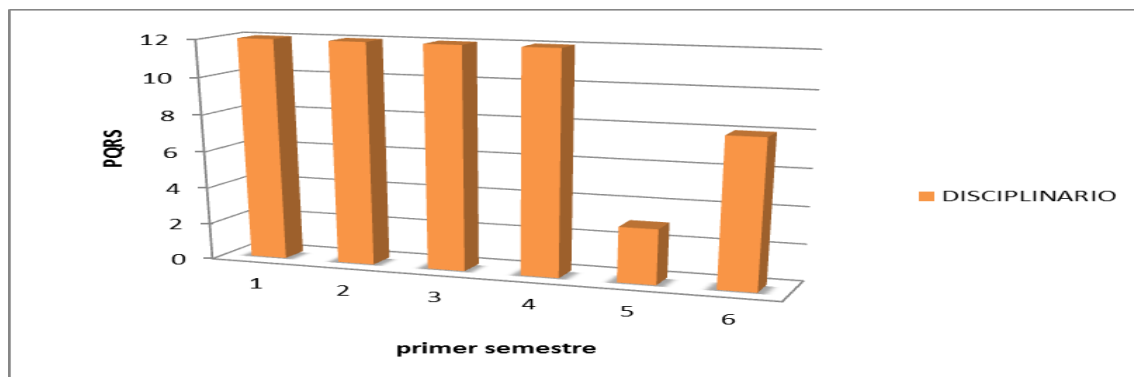
A continuación, se puede evidenciar el comportamiento mensual por áreas.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DISCIPLINARIO	12	12	12	12	3	8	59
COBRO	99	135	251	420	403	75	1383
COMERCIAL	66	70	83	164	163	97	643
DIRECCIÓN	44	40	49	63	48	25	269
FINANCIERA	35	30	31	27	42	36	201
INSPECCIÓN	75	122	64	30	35	39	365
JURIDICA	40	50	36	39	38	38	241
CONTROL INTERNO	6	10	3	2	2	10	33
OPERATIVA	37	79	29	34	37	25	241
PLANEACIÓN	28	59	36	34	51	36	244
SISTEMAS	31	34	28	21	17	15	146
TALENTO HUMANO	40	42	50	54	45	40	271
TUTELAS	20	49	54	56	73	56	308



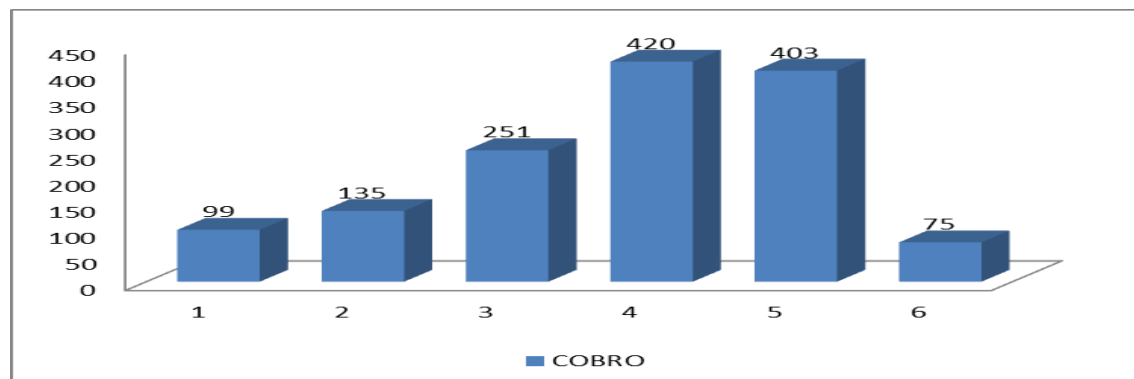
1. OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La oficina de Control Interno Disciplinario durante el primer semestre de 2019 recibió un total de cincuenta y nueve (59) 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

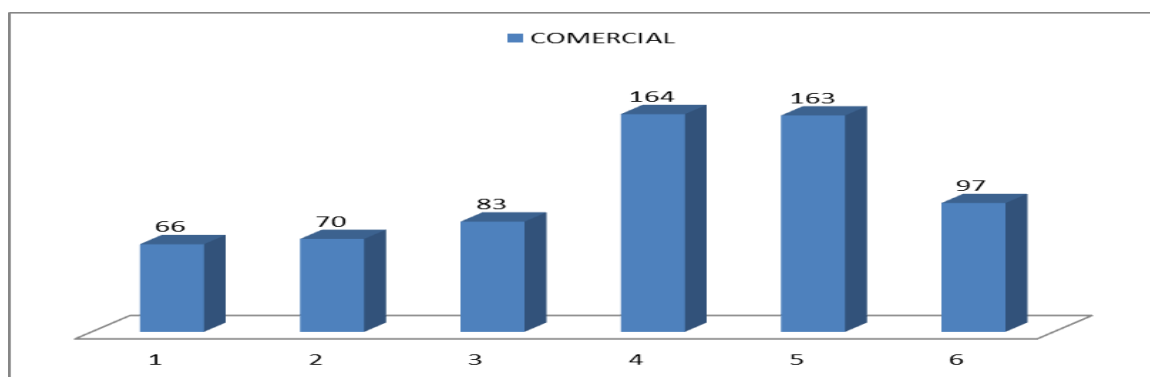
La oficina de Cobro Coactivo durante el primer semestre de 2019 recibió un total de mil trescientos ochenta y tres (1383) peticiones de las cuales se tiene como principales solicitudes: prescripción de derechos de tránsito y comparendos físicos o electrónicos, levantamiento de embargos, derechos de tránsito a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRS





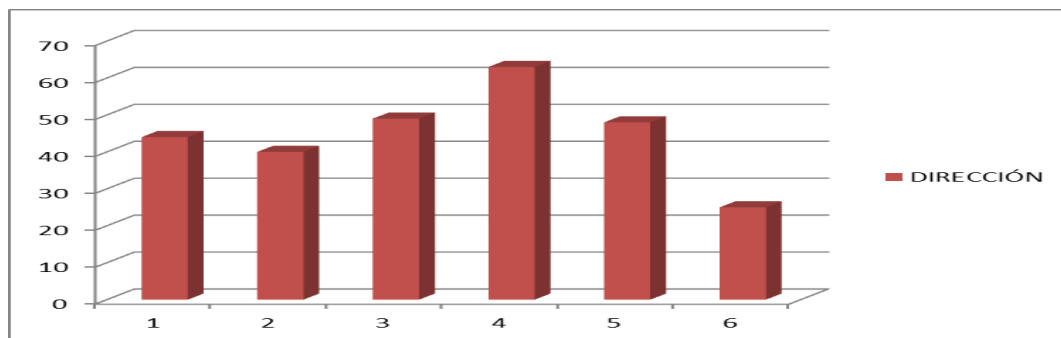
3. OFICINA COMERCIAL

La oficina de Comercial durante el primer semestre de 2019 recibió un total de seiscientos cuarenta y tres (643) 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

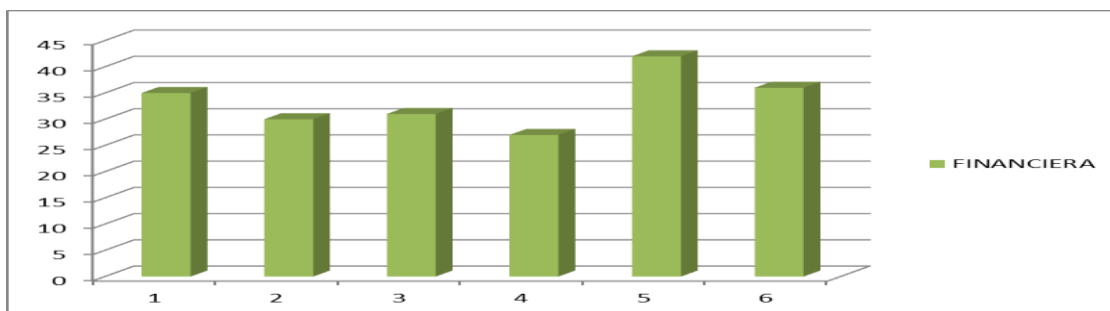
La oficina de Dirección durante el primer semestre de 2019 recibió un total de doscientos sesenta y nueve (269) peticiones entre estas se recibieron información, citaciones, solicitudes y requerimientos de diferentes empresas, usuarios y funcionarios del IMTRASOL de los cuales a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:





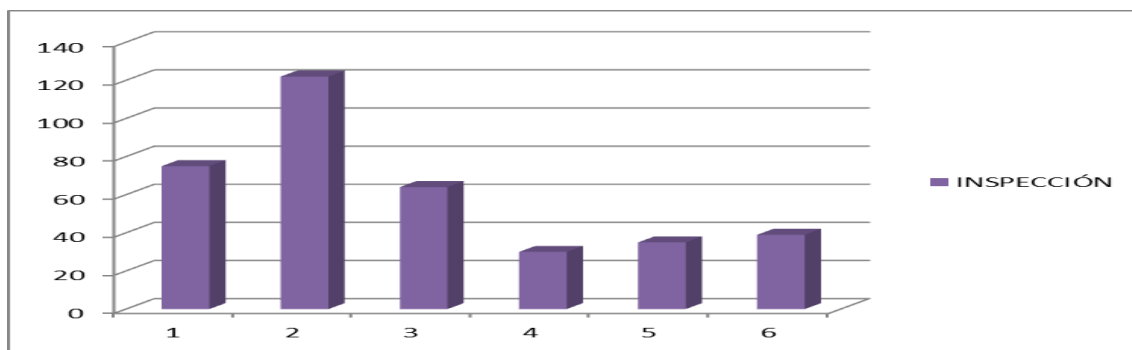
5. FINANCIERA

La oficina de Financiera durante el primer semestre de 2019 recibió un total de doscientos uno (201) 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:



5. INSPECCIÓN

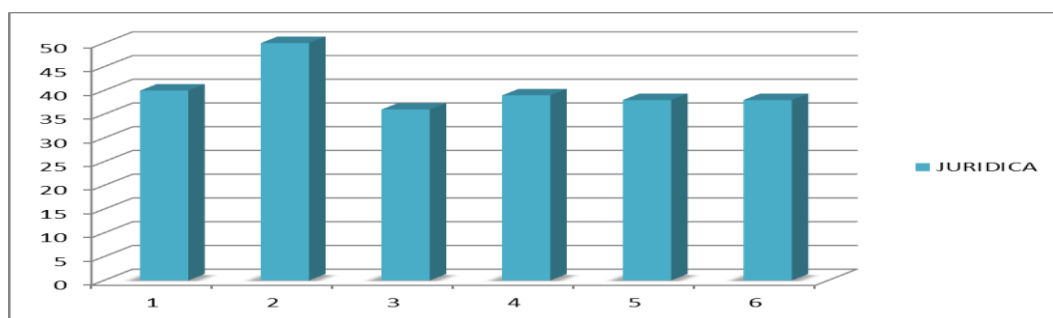
La oficina de Inspección durante el primer semestre de 2019 recibió un total de trescientos sesenta y cinco (365) peticiones las cuales hacen referencia en gran porcentaje a solicitudes de audiencia ante los inspectores, derechos de peticiones sobre fotomultas a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:





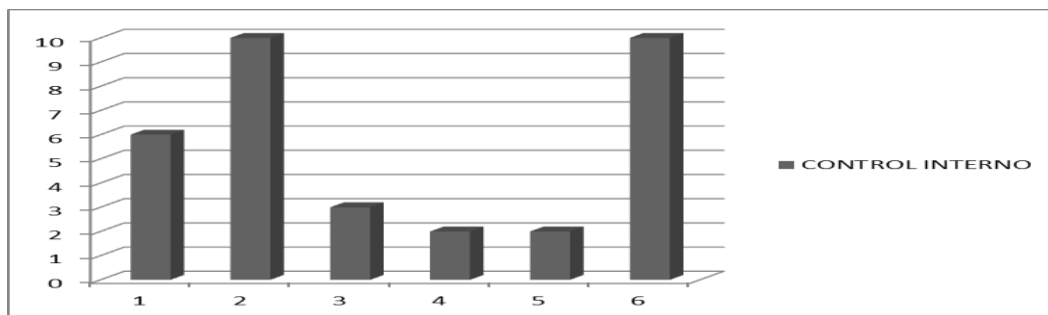
6. JURIDICA

La oficina de Jurídica durante el primer semestre de 2019 recibió un total de doscientos cuarenta y uno (241) peticiones las cuales hacen referencia a radicación derechos de petición, incidentes de desacato, inscripciones de embargos entre otras solicitudes de las que a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:



7. CONTROL INTERNO

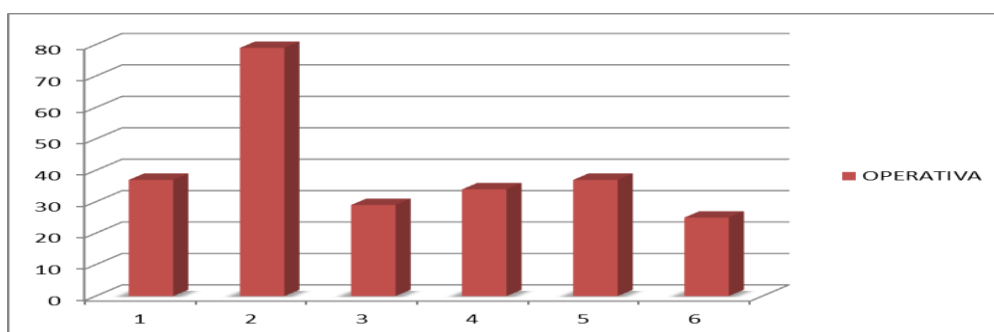
La oficina de Control interno durante el primer semestre de 2019 recibió un total de treinta y ocho (38) peticiones, en estas se encuentran quejas, informes y requerimientos de las diferentes dependencias del instituto, así mismo derechos de peticiones en general de usuario a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs.





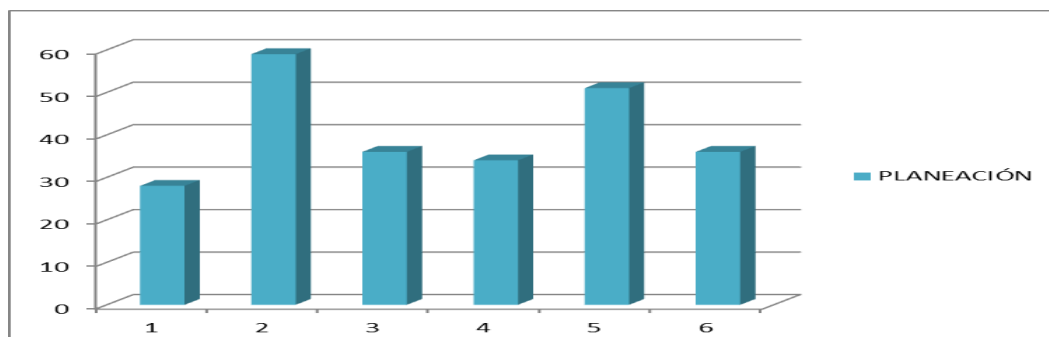
9. OPERATIVA

La oficina de Operativa durante el primer semestre de 2019 recibió un total de doscientos cuarenta y un (241) peticiones tales como acompañamientos de agentes para diferentes eventos, solicitud de copias de croquis de accidente entre otras, a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:



10. PLANEACION

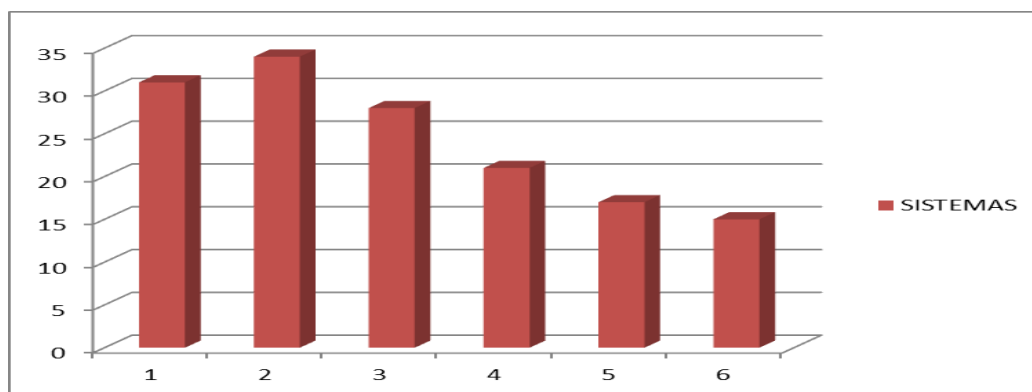
La oficina de Planeación durante el primer semestre de 2019 recibió un total de doscientas cuarenta y cuatro (244) peticiones, esta oficina recibe solicitudes de reductores de velocidad, señalizaciones, solicitudes de PMT (plan de manejo de tráfico) por las diferentes empresas para así dar a cabo su obra estas se reflejan a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:





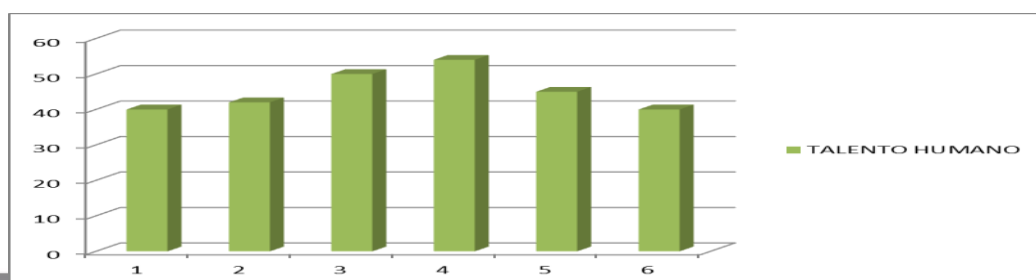
11. SISTEMAS

La oficina de Sistemas durante el primer semestre de 2019 recibió un total de doscientos veintiocho (228) peticiones donde la mayoría en los primeros tres meses del semestre mencionado hacen referencia a solicitud de copias de comparendos, disminuyó el radicado de estas ya que se tomaron otras medidas para solución de los usuarios, lo demás radicado son derechos de peticiones sobre migraciones de vehículos y descargue de comparendos cancelados a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs:



12. TALENTO HUMANO

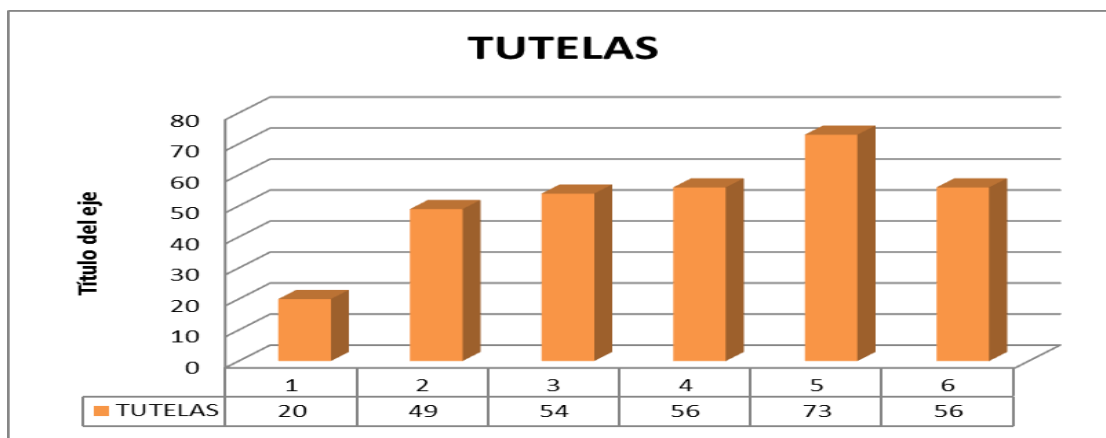
La oficina de Talento humano durante el primer semestre de 2019 recibió un total de doscientos setenta y uno (271) peticiones, en estas se encuentran incapacidades, solicitudes de permisos y vacaciones, indagaciones preliminares sobre funcionarios entre otras a continuación se muestra gráficamente el comportamiento mensual de las PQRs.





13. TUTELAS

Durante el primer semestre de 2019 el IMTTRASOL fue objeto de acciones de tutela con un total de trescientos ocho (308), en gran porcentaje por vulneración al derecho de petición, a continuación se refleja el comportamiento mensual de estas.





**CAPITULO IV
COMPORTAMIENTO RADICACIÓN POR DEPENDENCIAS**



EL 30% DE LAS PQRs SON RELACIONADAS CON PROCESOS DE COBRO COACTIVO





CAPITULO V

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS PQRS

- El IMTTRASOL 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:

INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE										
SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS										
CITADA POR:		DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ				OFICINA:				CONTROL INTERNO DE GESTION
#	No. RADICADO	FECHA RECEPCION	DESCRIPCION O ASUNTO	QUIEN RECIBE	CONTESTO		FECHA CONTESTACION	OBSERVACION		
					SI	NO				
1	15	02/01/2019	ACCION DE TUTELA HEIDY ROSALES	VANESSA QUINTERO						
2	95	09/01/2019	ACCION DE TUTELA OSCAR RODRIGUEZ	EWIN HERRERA						
3	554	29/01/2019	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION RUBY DONADO	EWIN HERRERA						
4	643	01/02/2019	DERECHO DE PETICION VULNERADOS JAVIER CONTRERAS	VANESSA QUINTERO						
5	1190	22/02/2019	TUTELA WILFRIDO CORONADO	ANGELLY RANGEL						
6	1292	27/02/2019	ACCION TUTELA HILDA NOLASCO	EDWIN HERRERA						
7	1843	27/03/2019	DERECHO DE PETICION CAROLINA NEIRA	ANGELLY RANGEL						
8	1847	27/03/2019	DERECHO DE PETICION RUBEN CARRILLO	VANESSA QUINTERO						
9	1903	29/03/2019	TUTELA NESTOR JARAMILLO	EWIN HERRERA						
10	1955	01/04/2019	DERECHO DE PETICION BETTY ALVAREZ	EWIN HERRERA						
11	2649	25/04/2019	DERECHO DE PETICION JUAN DE LA HOZ	EWIN HERRERA						
12	2172	11/04/2019	TUTELA JORGE AGUAS	MARLON MAURY						

- FORMATO IMPLEMENTADO PARA SEGUIMIENTO PQRS

- 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.
- COBRO COACTIVO:** La empresa ITA durante el primer semestre de 2019 contesto un total de mil ciento cincuenta y nueve peticiones (1159) las



cuales fueron resueltas en el término establecido en la ley, asimismo la oficina encargada del proceso de cobro coactivo se realizó una revisión aleatoria de 16 (dieciséis) peticiones de las cuales 14 fueron contestadas oportunamente (1) una no se tiene información de la respuesta dada y la restante fue contestada por ITA, se recomienda a esta dependencia llevar un archivo magnético de las peticiones recibidas y la fecha de contestación con el fin de que dicho proceso tenga organización.

3. **COMERCIAL:** Mediante el diligenciamiento del formato de seguimiento a las PQRS, se logra determinar que de 18 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 diecisiete (17) 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 a dieciocho (18) 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 desconoce si fueron resueltas generado 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. **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:** pese a los diversos requerimientos de diligenciamiento de los pqr, el área de control interno no entrego relación de los pqr contestados.
9. **JURIDICA:** pese a los diversos requerimientos de diligenciamiento de los pqr, el área de jurídica no entrego relación de los pqr contestados.
10. **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.
11. **SISTEMAS:** pese a los diversos requerimientos de diligenciamiento de los pqr, el área de sistemas 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 está generando consecuencias de vulneración a los usuarios que presentan derechos de petición.



CAPITULO V 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.



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



**TRÁNSITO DE
SOLEDAD**

Atentamente,

Diana Marcela Pedraza Ortiz
Jefe Control Interno y Gestión



Informe primer semestre PQRS 2019.

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.transitsoledad.gov.co

 **SOLEDAD
CONFIABLE**
Trabajo honesto