



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 IMTRASOL
Primer semestre 2021



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

DR. JOSE TORREGROSA OTERO

Director

DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ

Jefe Control Interno

Edición

Enero- junio 2021



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 2021

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 2021 a 30 de junio de la misma anualidad, con el objetivo de verificar los términos de respuesta y que las mismas hayan sido solucionadas.

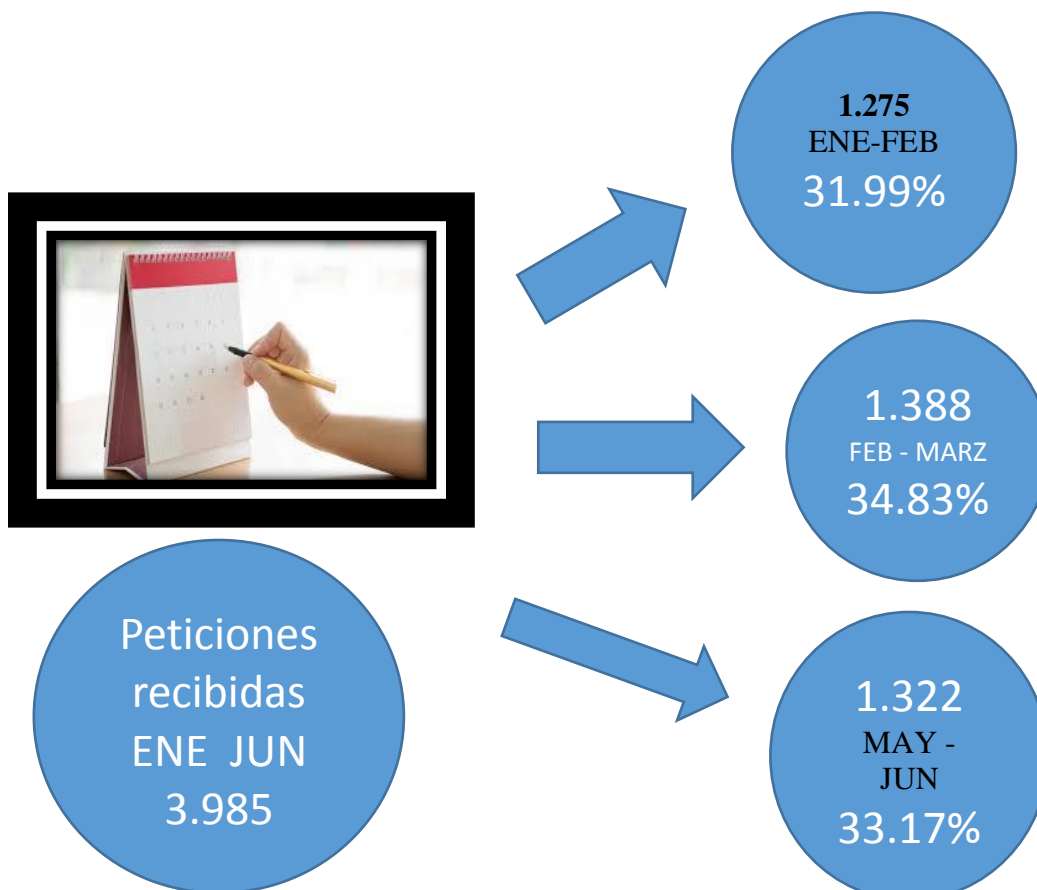
La presente información que suministra la Oficina de Control Interno de Gestión presenta en este documento sobre los trámites y recepción de las PQRSD de IMTTRASOL, allegadas por los diferentes usuarios y grupos de interés social con los que interactúa con la entidad, garantizando para ellos su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno como dicta la actual normatividad y políticas de la Institución, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Jefe o Coordinador de cada dependencia de IMTTRASOL.



2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De acuerdo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 del IMTRASOL y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace <https://transitosoledad.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/banner-web.jpg>, se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que la comunidad en general consulten los temas de su interés. De acuerdo con los datos canales de atención, durante el primer semestre del año 2021, se recibieron **3.945 PQRSD**. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

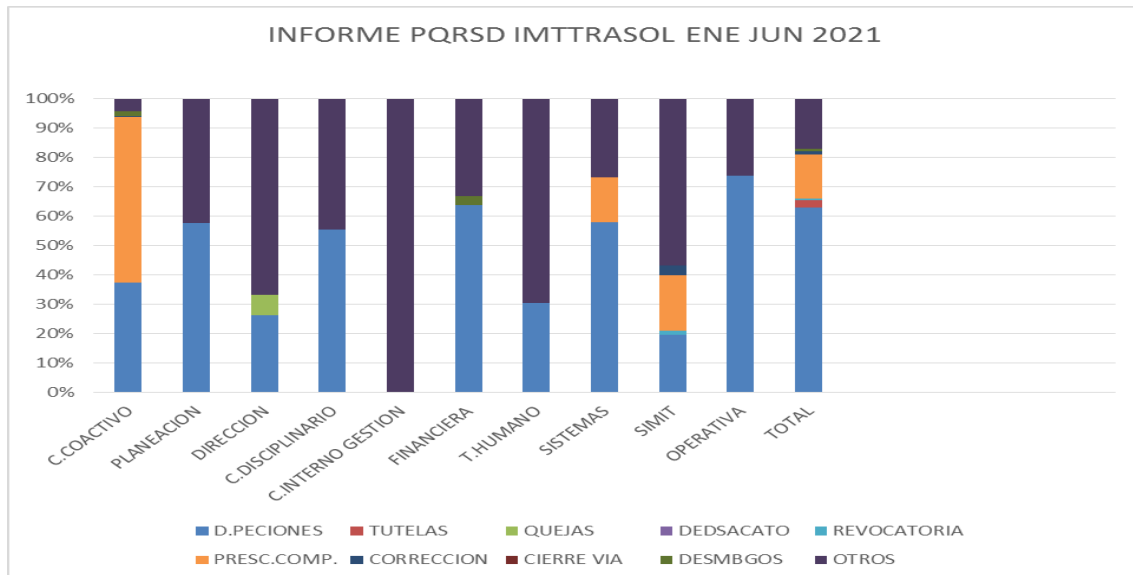
3. PQRSD RECIBIDAS EN POR BIMESTRES ENERO A JUNIO 2021





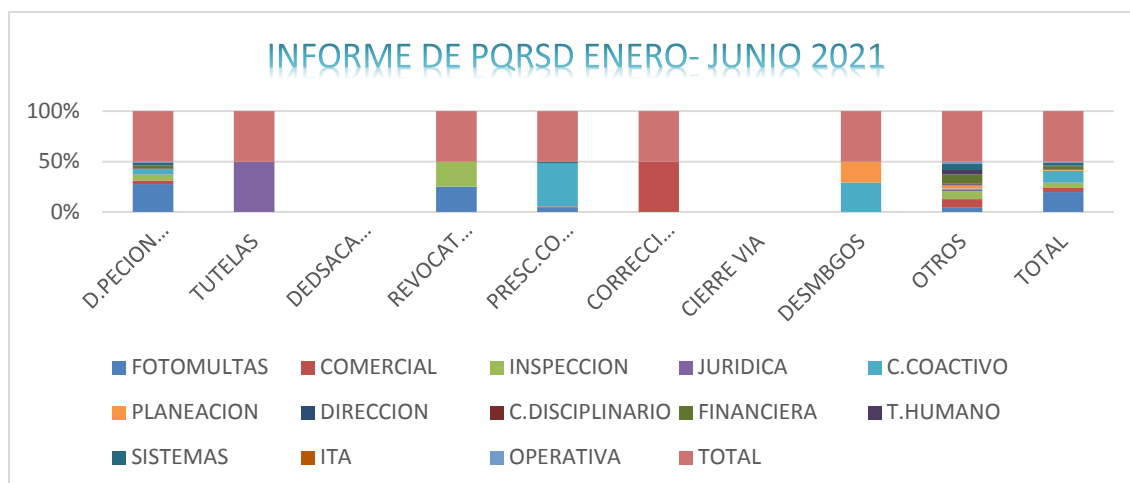
4. COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

COMPARATIVO DE PQRSD PERIODO ENERO A JUNIO 2020 - ENERO A JUNIO 2021 IMTTRASOL



La varianza arrojada en el periodo de comparación de Enero a Junio de 2020 a Enero junio de 2021. Fue un total del 54.95%, esto debido a la pandemia el COVID 19, interrumpió los procesos de radicación en el Instituto.

5. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS





DEPENDENCIAS	D.PECIONES	TUTELAS	QUEJAS	DEDSACATO	REVOCATORIA	PRESC.COMP.	CORRECCION	CIERRE VIA	DESMBGOS	OTROS	TOTAL
FOTOMULTAS	1175	0	0	0	10	39	0	0	1	86	1311
COMERCIAL	223	0	0	0	0	14	32	0	0	109	378
INSPECCION	289	0	0	0	13	3	0	0	0	129	434
JURIDICA	31	97	0	3	0	0	0	0	14	20	165
C.COACTIVO	305	1	0	0	0	461	4	0	13	34	818
PLANEACION	41	0	0	0	0	0	0	0	0	30	71
DIRECCION	19	0	5	0	0	0	0	0	0	48	72
C.DISCIPLINARIO	5	0	0	0	0	0	0	0	0	4	9
C.INTERNO GESTION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FINANCIERA	100	0	0	0	0	0	0	0	5	52	157
T.HUMANO	32	0	0	0	0	0	0	0	0	73	105
SISTEMAS	109	0	0	0	0	29	0	0	0	50	188
SIMIT	29	0	0	0	2	28	5	0	0	84	148
OPERATIVA	65	0	0	0	0	0	0	0	0	23	88
TOTAL	2423	98		3	25	574	41	0	33	658	3946

DEPENDENCIA	PORCENTAJE
FOTOMULTA	39.15%
COMERCIAL	8.25%
INSPECCION	10.24%
C.COACTIVO	23.22%
FINANCIERA	5.88%
SISTEMAS	5.36%
OTROS	8.19%

En la tabla anterior se muestra la distribución de las PQRSD de IMTTRASOL registrada Durante el periodo Enero a Junio de 2021 reflejando las siguientes cifras en porcentajes

SEGUIMIENTOS A LAS RESPUESTAS PQRSF

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:



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

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.
- COMERCIAL:** Mediante el diligenciamiento del formato de seguimiento a las PQRs, se logra determinar que la oficina comercial no cuenta con un seguimiento real y oportuno a las peticiones, la contestación a las mismas es tardía, no cuentan con un registro de respuesta.
- 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.
- 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.
- INSPECCIÓN:** para la oficina de inspección se efectuó una revisión de (20) peticiones de las cuales siete (7) fueron recibidas por la empresa



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

construñales 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.



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 IMTTRASOL 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.
- Que las dependencias verifiquen en la hoja de Excel compartida de la PQRSD de IMTTRASOL, Y registren la fecha de repuesta en dicha hoja con el fin de obtener mayor exactitud para el reporte de las PQRSD de próximos periodos.

Atentamente,

DIANA MARCELA PEDRAZA ORTIZ
Jefe Control Interno de Gestión