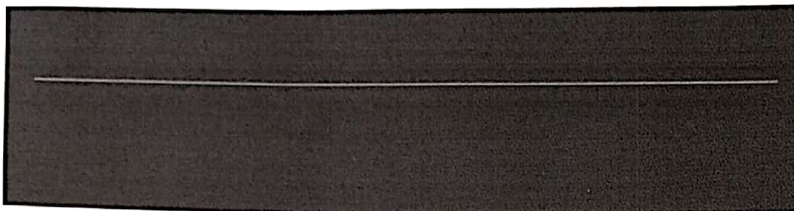




ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD



**CONTROL
INTERNO**
IMTTRASOL



Recibido
14/07/2022
11:12 AM
Jorge Mario Pomares

JORGE MARIO POMARES
CORREDOR
JEFE CONTROL INTERNO
IMTTRASOL

Primer semestre 2022



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

www.transitsoledad.gov.co

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

INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE
DE SOLEDAD ATLÁNTICO

DR. JESUS MONTENEGRO TERNERA

Director

JORGE MARIO POMARES CORREDOR

Jefe Control Interno

Edición

Primer semestre

2022

CALLE 63 No. 13-61, Prolongación Avenida Murillo.

Centro Comercial Nuestro Atlántico. Piso 2, Local 2005

Soledad, Colombia

☎ TELÉFONO (+5) 3931108 - 3930087 - 3930078 ✉ notificacionesjudiciales@transitsoledad.gov.co

GRAN PACTO SOCIAL POR

SOLEDAD



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 2022.

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 2022 a 30 de junio de la misma anualidad, con el objetivo de verificar los términos de respuesta y que las mismas hayan sido solucionadas.

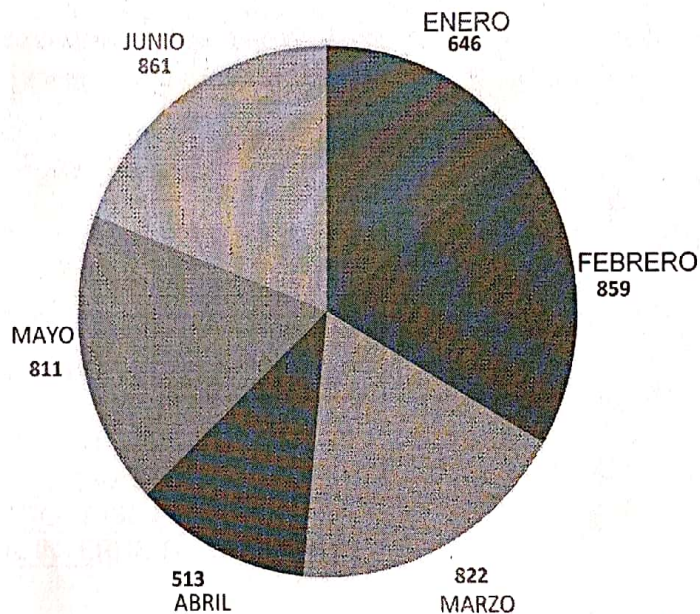
La presente información que suministra la Oficina de Control Interno de Gestión presenta en este documento sobre los trámites y recepción de las PQRSD de IMTTRASOL, allegadas por los diferentes usuarios y grupos de interés social con los que interactúa con la entidad, garantizando para ellos su correcto 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.



ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

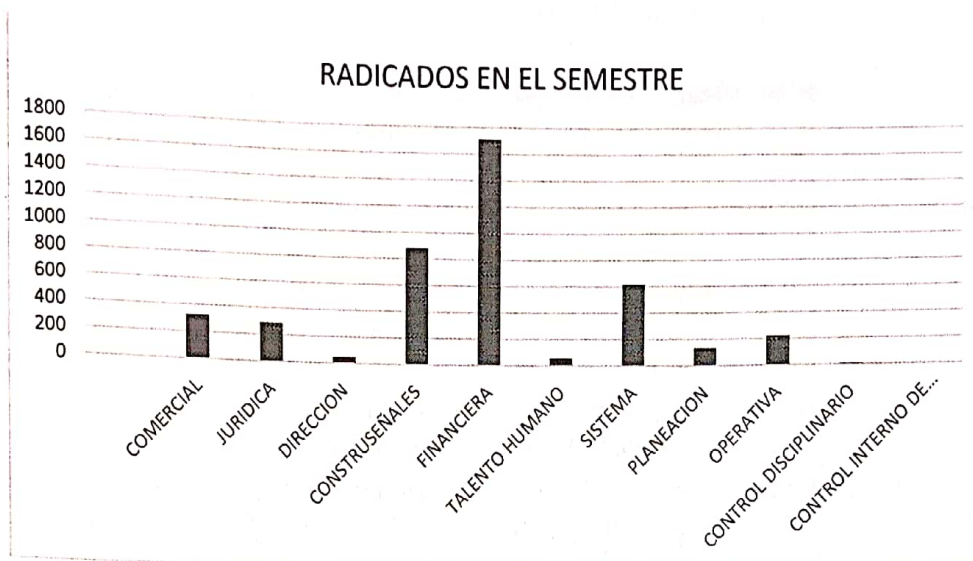
De acuerdo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 del IMTTRASOL y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que la comunidad en general consulte los temas de su interés. De acuerdo con los datos canales de atención, durante el primer semestre del año 2022, se recibieron **4.505 PQRS**. No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

PQRS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022





COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS, periodo Enero a junio 2022



En la tabla anterior se muestra la distribución de las PQRSD de IMTTRASOL registrada. Durante el periodo enero a junio de 2022 reflejando las siguientes cifras.

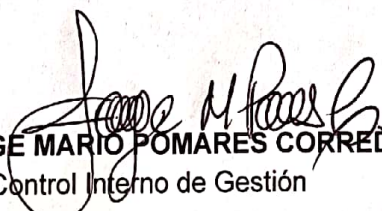
DEPENDENCIA	RADICADOS EN EL SEMESTRE
COMERCIAL	325
JURIDICA	289
DIRECCION	48
CONSTRUSEÑALES	885
FINANCIERA	1.713
TALENTO HUMANO	56
SISTEMA	616
PLANEACION	136
OPERATIVA	224
CONTROL DISCIPLINARIO	8
CONTROL INTERNO DE GESTION	3



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

Atentamente,


JORGE MARIO POMARES CORREDOR
Jefe Control Interno de Gestión

Anexo: Excel de relación de pqr recibidas en el periodo primer semestre del 2022. PQRS RADICADAS EN EL PRIMER PERIODO IMTTRASOL 2022.xlsx