

	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 1 de 9

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	Creación del documento	Líder SIG	Líder SIG	Director
02	Cambio de logo y estructura documento	Líder SIG	Director	Director
03	Se incluyen logos de ICONTEC –SGS	Líder SIG	Director	Director

INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE SOGAMOSO INTRASOG.

informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), **SEGUNDO SEMESTRE 2025.**

CARLOS ARTURO CARDENAS RINCON
Jefe de Control Interno.

Diciembre 2025.

	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 2 de 9

CONTENIDO

1.	Introducción.	
2.	Objetivo.	2
3.	Alcance.	2
4.	Normatividad.	2
5.	Fuentes de Información.	5
6.	Atención a las Peticiones.	5
6.1.	Medios de Recepción.	6
6.2.	Peticiones Recibidas en los Ultimas Seguimientos realizados a través de la Pagina Web del Instituto.	7
7.	Salidas de las PQRSD.	7
8.	Conclusiones y Recomendaciones.	8

 INTRASOG Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 3 de 9

1. Introducción.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y Plan Anual de Auditorías y Seguimientos - 2022, adelantó el informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo julio - diciembre de 2024, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las peticiones que se radican a través de la página web del Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso INTRASOG, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta y el trámite a las solicitudes elevadas a través del mismo medio de comunicación.

El seguimiento contiene el análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones recibidas y la calidad de las mismas; para tal efecto, se tomó el registro de peticiones consolidadas a través de la página web; a partir de los resultados obtenidos, se presenta recomendaciones dirigidas a la Dirección y a los Líderes de los Procesos para su fortalecimiento.

2. Objetivo.

Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo por el Instituto de Tránsito y Transporte de Sogamoso a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que son presentadas por los usuarios u ciudadanos en general y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados de recepción de la página web, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Instituto.

3. Alcance.

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD, recibidas a través de la página web de INTRASOG y gestionadas durante los meses julio - diciembre de 2025, con base en la información registrada en el Área Administrativa, la cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo electrónico institucional, el formulario PQRSD, las solicitudes enviadas personalmente y los requerimientos solicitados y tramitados a través de la página web del Instituto.

4. Normatividad.

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011.
- Ley 1755 de 2015.
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.



CO19/8994

Carrera 5 No. 1-45 Barrio los Pinos –Sugamuxi; Código Postal 152211
Teléfono 7706761 Fax 7726173 Sogamoso Boyacá
Correo: intrasog@sogamoso-boyaca.gov.co

SUAMOX, Ciudad del Sol



DCNT-040-1

 INTRASOG Instituto de Transparencia y Participación del Gobierno	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 4 de 9

- Resolución 054 del 2017 DAFP.

Tabla No. 1.

TERMINO ATENCIÓN DE PETICIONES.

ITEM	REQUERIMIENTO	DEFINICIÓN	TIPO DE RESPUESTA
1	Solicitud de información Documentos (Copias).	Cuando se solicita la reproducción de la información Pública del Instituto.	10 días hábiles para su contestación.
2	Denuncia.	Cuando se pone en conocimiento del Instituto, una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días hábiles para su contestación.
3	Consulta.	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio del Instituto, en relación con las materias a su cargo.	30 días hábiles para su contestación.
4	Petición entre Autoridades.	Es la actualización que impulsa una persona natural o Jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión del Instituto cuyo fin es proporcionar una decisión administrativa.	10 días hábiles para su contestación.
5	Reclamo.	Cuando se exige, reivindica o demanda ante el Instituto una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles para su contestación.
6	Queja.	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de Uno o Varios Servidores Públicos o Contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días hábiles para su contestación.

Fuente: Oficina de Control Interno, 2022 – basados en la Resolución 054 de 2017.

 INTRASOG Instituto de Tránsito y Transporte de Sugamuxi	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 5 de 9

5. Fuentes de Información.

Formato de registro seguimiento de PQRSD página web de INTRASOG, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo institucional y el formulario PQRSD.

6. Atención a las Peticiones.

La Entrada de PQRSD a través de la página web del Instituto, el reporte generó la entrada de Trecientos Treinta y Seis (336) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas en las diferentes áreas del Instituto.

Tabla No. 2.

PQRSD Recibidas por Áreas.

ITEM	DEPENDENCIAS	NUMERO DE PETICIONES	2025 %	2024 %
1	Registro Automotor.	40	23.52	17.85
2	Área Operativa.	8	4.70	4.46
3	Financiera y Presupuesto.	3	1.76	0.89
4	Inspección de Tránsito.	29	17.05	18.75
5	Talento Humano.	1	0.58	1.19
6	Cobro Coactivo.	55	32.35	26.48
7	Sistemas.	3	1.76	5.65
8	Jurídica.	2	1.17	13.98
9	Planeación	19	11.17	5.65
10	Control Disciplinario.	3	1.76	0.59
11	Administrativa.	1	0.58	1.48
12	Control Interno	3	1.76	1.19
13	Contabilidad.	4	2.35	1.78
14	Dirección	2	1.17	0.00
	TOTAL	170	100	1000

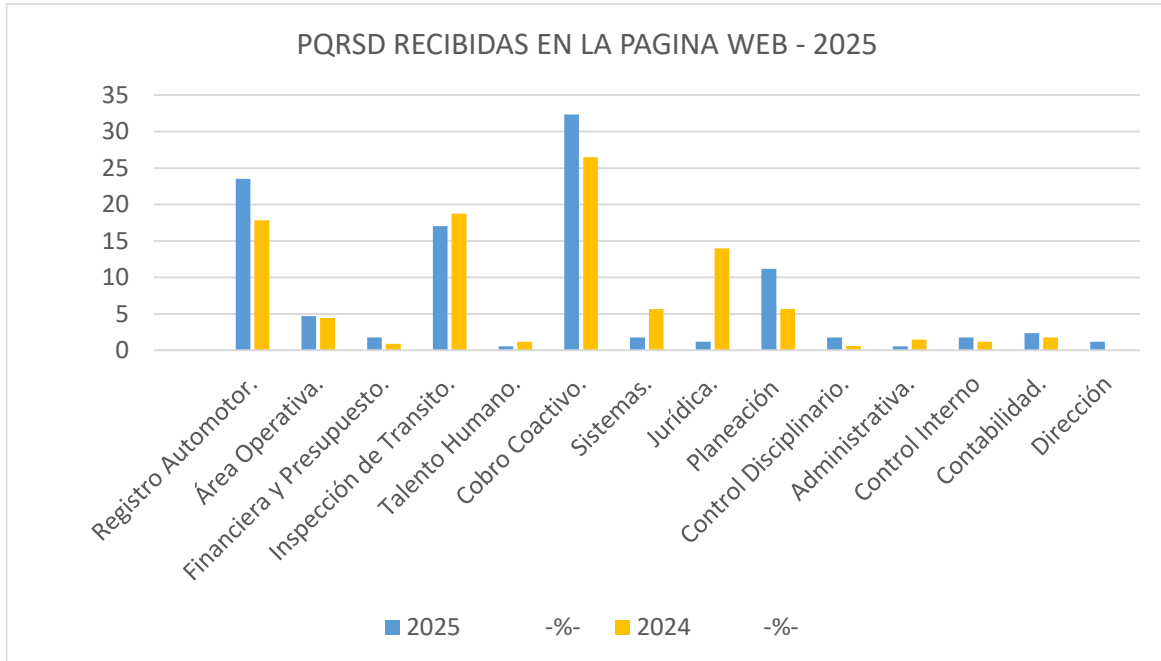
Fuente: Oficina de Control Interno, 2025.

En la tabla se evidencia que el mayor número de peticiones son recibidas por el Área de Cobro Coactivo del 32.35, en el periodo 2024 fue del 26.48%, presentando un incremento del 5.87%, seguido por el Área de Registro Automotor 23.52% con

 INTRASOG	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 6 de 9

un incremento del 5.67% e Inspección del 17.05 %, presentando una disminución del 1.70% y Planeación con el 17.17%, presentando un incremento del 5.53%; así mismo se observa un número menor de peticiones recibidas por las Áreas de Jurídica y Administrativa, como se puede observar en la tabla la gráfica No.1.

Grafica No. 1.



Fuente: Control Interno, período Julio – Diciembre de 2025

6.1. Medios de Recepción.

Las peticiones recibidas en el segundo semestre de 2024, tuvieron como medio principal de recepción el correo electrónico, seguido del formulario PQRSD.

 INTRASOG Instituto de Transparencia y Participación del Gobierno	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 7 de 9

6.2. Peticiones Recibidas en los últimos seguimientos realizados a través de la Pagina Web del Instituto.

Grafica No. 3.



Seguimiento PQRSD Períodos Anteriores.

El seguimiento presentado por la Oficina de Control Interna de las PQRSD, se observa que el incremento es proporcional con el transcurso del tiempo, en el pasado presento una disminución del 4% respecto a la vigencia 2021.

Haciendo referencia a la pagina web antes del 2021, correspondiente al primer semestre se recibieron 28 PQRSD y en el segundo semestre del 2022 se recibieron 46, y de igual forma en los dos periodos se recibió 1 felicitación por la celeridad y eficiencia en la respuesta que se dio al usuario.

7. Salidas de las PQRSD.

Como se pudo observar en la tabla No. 2., en el periodo objeto del presente seguimiento realizado a la Pagina Web del Instituto, se logro determinar que las respuestas de la mayoría de las áreas dieron respuesta con celeridad dentro de ellos términos establecidos en la norma, excepto Cobro Coactivo que de las 28 PQRSD, presento extemporaneidad de 2 PQRSD equivalente al 6.5%.

 INTRASOG Instituto de Transito y Transporte de Sugamuxi	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 8 de 9

8. Conclusiones y Recomendaciones.

La Oficina de Control Interno continua haciendo énfasis en las conclusiones y recomendaciones que se han venido realizando en los informes anteriores, ya que no ha evidenciado avances, es necesario realizar acciones de mejora en la atención y el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, solicitudes de fotocopias de información pública y privada, consultas, derechos de petición, y denuncias por presuntos actos de corrupción o la mala atención de los Funcionarios que los Usuarios interponen ante el Instituto, para que sean tenidas en cuenta por los Lideres responsables de los Procesos.

- 1) Es importante reconocer que durante el periodo evaluado no se presenta denuncias, quejas, ni reclamos por actos de corrupción.
- 2) Se implemento un Formato de PQRSD, en cada computador de los Lideres de Procesos, con el propósito de que se registre a diario todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de información que se recibe en el interior del Instituto, con el propósito de hacer mas eficiente el seguimiento que viene realizando la Oficina de Control Interno a los responsables de las PQRSD, pero dicho formato no ha sido diligenciado por las áreas requeridas, algunas lo diligencian a medias sin seguir el orden cronológico.
- 3) Utilizar un mecanismo que permita fortalecer el uso de la información y comunicación con la ciudadanía a través de la Pagina Web Institucional.
- 4) La información requerida por los Usuarios y Ciudadanía en General, por transparencia debe ser suministrada de manera más oportuna y confiable, en especial la que hace referencia a la prestación de los servicios de tránsito y transporte del Instituto.
- 5) Existe la necesidad de realizar un Plan de Mejora, que permita fortalecer la Atención de las PQRSD, este proceso requiere ser en lace de comunicación en el interior del Instituto, para promover la participación ciudadana y su incidencia en la Gestión Administrativa.
- 6) Es necesario Capacitar a los Funcionarios en Atención al Cliente, que permita ofrecer un trato amable y diligente a los Usuarios aplicando los Principios de Integridad del Instituto.

 INTRASOG Instituto de Transparencia y Participación del Ciudadano	FORMATO	Código: PSIG – F - 06
	COMUNICACIÓN EXTERNA	Fecha aprobación: 14.12.2022
		Página 9 de 9

- 7) Existe la necesidad de actualizar los Procedimientos y la Gestión Documental que están directamente relacionados con las PQRS, Decreto 2623 de 2009.
- 8) Por norma se debe dar cumplimiento al Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, quien establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CARLOS ARTURO CARDENAS RINCON
Jefe de Control Interno de INTRASOG.