



Alcaldía Municipal
de Ciénaga

**INSTITUTO DE TRANSITO Y TRANSPORTE MUNICIPAL DE CIENAGA –
MAGDALENA INTRACIENAGA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO (PQRS) PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y SUGERENCIAS**

DIRIGIDO A:

JUAN JACOBO TORREGROZA CALA

Director INTRACIENAGA

RESPONSABLE:

ALFREDO ALFONSO CERVANTES ESCORCIA

Jefe de Control Interno INTRACIENAGA

PERIODO:

ENERO A JUNIO DEL 2025

FECHA DE ELABORACION

Julio del 2025



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 – 7
Calle 12 # 12 – 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 –6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

OBJETIVO

Verificar que las peticiones, quejas y reclamos, solicitudes y sugerencias recibidas en el primer semestre de enero a junio del año 2025 se tramitaran de acuerdo a la normatividad Vigente.

MARCO NORMATIVO

- ❖ **Ley 1755 de 2015:** Por medio del cual se regula el derecho fundamental de las peticiones.
- ❖ **Ley 1474 de 2011: Artículo 16:** Por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.
- ❖ **Circular Externa N° 001 del 2021** del Concejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

METODOLOGIA

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron técnicas tales como auditoria, entrevistas como la observación y muestreo selectivo.

Luego de la solicitud realizada a cada área y al despacho de Dirección bajo oficio ITT-CI-045-2025 de fecha 25 de junio del 2025, se hace un análisis de la información detallada de los PQRS recibido por las áreas del Instituto de tránsito.





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

GLOSARIO

DERECHO DE PETICION:

El derecho de petición es la facultad concedida a todas las personas dentro del territorio nacional, para que puedan presentar peticiones a las autoridades y diferentes entidades, con el propósito de que se les entregue información sobre situaciones de interés general y/o particular, lo encontramos en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y subsiguientes.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los 15 días siguientes a su recepción de acuerdo a su modo, de la siguiente manera:

- ❖ **Solicitud de documento de Información:** deberá atenderse dentro de los 10 días siguientes de su recepción.
- ❖ **Solicitud de acceso a la información pública:** Petición puede ser de Manera Oral o Escrita, al fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad, deberá atenderse dentro de los 10 días siguientes a su recepción.
- ❖ **Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva a unas consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los 30 días de su recepción.
- ❖ **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá atenderse en un término no mayor de diez (10) días.





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

QUEJA:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

RECLAMO:

Es la manifestación verbal, escrita o Correo Electrónico de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Los reclamos deben ser atendidos o contestados dentro de los 15 días siguientes a la fecha de su presentación.

SUGERENCIA:

Es una expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del instituto. El término es de 10 Días para informarle sobre la viabilidad de su aplicación.

CANALES DE ATENCION

El Instituto de Tránsito y Transporte Municipal de Ciénaga – Magdalena INTRACIENAGA, pone a disposición de la Ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios o información de la entidad.



INTRACIENAGA NIT 819.004.646 – 7
Calle 12 # 12 – 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 – 6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

CANALES	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal y Correspondencia	Calle 12 N° 12 -07 Ciénaga Magdalena	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 8:00 am a 4:00 pm Jornada Continua
Atención Telefónica	Línea Fija Móvil	000000000 3165725973	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes Jornada Continua de 8:00 am a 4:00 pm.
Virtual	Aplicativo Web Pagina	www.intracienaga.gov.co	El portal se encuentra activo las 24 horas. El correo electrónico se encuentra hábil las 24 horas.
Buzón de Sugerencia	Buzón de Sugerencias.	Calle 12 N° 12-07 Ciénaga Magdalena.	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm y viernes Jornada Continua de 8:00 am a 4:00 pm.



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 - 7
Calle 12 # 12 - 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 -6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

NUMERO TOTAL DE PQRS RADICADOS

MES	# DE PQRS
ENERO	341
FEBRERO	329
MARZO	271
ABRIL	276
MAYO	288
JUNIO	275
Total	1780

Luego de la relación generada de mes por mes de los PQRS del Instituto de Tránsito INTRACIENAGA, se realizará una relación por área, que aportaron su relación de los PQRS del primer semestre del 2025.

ÁREA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

1. NUMERO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS

MES	# DE PQRS
ENERO	51
FEBRERO	59
MARZO	51
ABRIL	19
MAYO	54
JUNIO	30



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 - 7
Calle 12 # 12 - 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 -6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

1.1. CANALES DE ATENCION

CANALES	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal y Correspondencia	Calle 12 N° 12 -07 Ciénaga Magdalena	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes 8:00 am a 4:00 pm Jornada Continua
Atención Telefónica	Móvil	3165725973	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes 8:00 am a 4:00 pm Jornada Continua
Virtual	e-mail	tramitesyservicios@intracienaga-magdalena.gov.co	El correo electrónico se encuentra hábil las 24 horas.

1.2. REQUERIMIENTOS POR TIPOS DE CANAL

TIPO DE CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Personal	5	19	7	4	8	4
Correo Electrónico	46	40	44	15	46	26
Teléfono						
Web						
fax						
Total	51	59	51	19	54	30



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 - 7
Calle 12 # 12 - 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 -6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

1.3. INFORME DETALLADO

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL, DE REQUERIMIENTO (I – SEMESTRE - 2025)	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	ANULADOS
Petición	264	171	93	
Queja				
Reclamo				
Sugerencia				

AREA DE JURIDICA

2. NUMERO DE REQUERIMIENTO RADICADO

MES	# DE PQRS
ENERO	290
FEBRERO	270
MARZO	220
ABRIL	257
MAYO	234
JUNIO	245

2.1. CANALES DE ATENCION

CANALES	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal y Correspondencia	Calle 12 N° 12 -07 Ciénaga Magdalena	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes 8:00



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 - 7
Calle 12 # 12 - 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 -6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

			am a 4:00 pm Jornada Continua
Atención Telefónica	Línea Fija	N / A	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes 8:00 am a 4:00 pm Jornada Continua
	Móvil	3165725973	
Virtual	Aplicativo página Web	http://www.intracienaga-magdalena.gov.co/pagina-no-encontrada	El correo electrónico y el portal se encuentran habilitados las 24 horas.
	e-mail	pqr@intracienaga-magdalena.gov.co juridica@intracienaga-magdalena.gov.co	
Buzón de Sugerencia	Buzón de Sugerencia	Calle 112 N° 12 -07 Ciénaga Magdalena	Días Hábiles de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes 8:00 am a 4:00 pm Jornada Continua.

2.2. REQUERIMIENTOS POR TIPOS DE CANAL

TIPO DE CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Personal	25	40	30	3	30	44
Correo Electrónico	265	230	141	190	184	200
Correo Certificado						
Teléfono						
Web				64	20	1
fax						
Total	290	270	171	257	234	245



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 - 7
Calle 12 # 12 - 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 -6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co



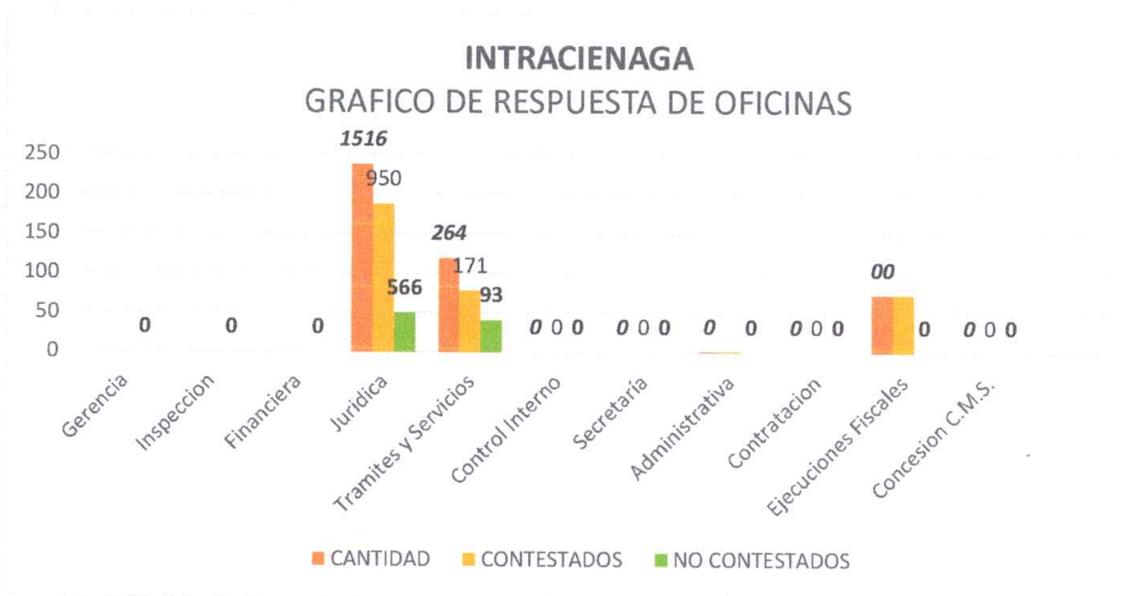


Alcaldía Municipal
de Ciénaga

2.3. INFORME DETALLADO

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL, DE REQUERIMIENTO (1 – SEMESTRE - 2025)	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	ANULADOS
Petición	1516	950	566	
Queja				
Reclamo				
Sugerencia				

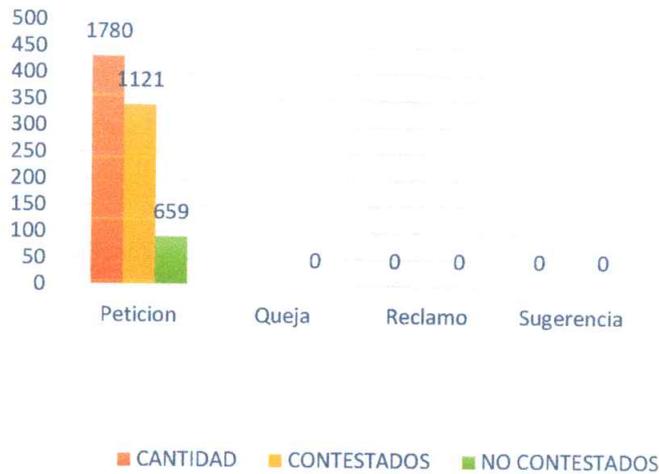
GRAFICA PQRS POR AREA





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

GRAFICO DE TIPO DE PQRS



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Instituto de Tránsito y Transporte Municipal de Ciénaga – Magdalena INTRACIENAGA, ha mostrado un gran interés en mejorar la atención al ciudadano, implementando canales que ayudan a recepcionar los PQRS, en las Instalaciones del Instituto como es la página Web, líneas telefónicas y correos electrónicos.

El Instituto a la fecha no cuenta con un software que permite llevar un control de los PQRS fijadas en el Tránsito, que si se llegara a implementar facilitaría la información de una manera más clara teniendo en cuenta los tiempos a responder, la dependencia y los responsables y se trabajaría de una manera más precisa y se evitaría acciones judiciales, por la no contestación a tiempo.

En ese mismo orden de idea, toda PQRS ingresadas al instituto ya sea por algunos de los medios que se han implementado como son recepción, la página Web, el Correo Institucional o líneas telefónicas, el Instituto de



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 – 7
Calle 12 # 12 – 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 –6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co





Alcaldía Municipal
de Ciénaga

transito lo está trabajando desde dirección, dándole traslado al área correspondiente para su respuesta y se hace un control y seguimiento de ellas para no dejar vencer los términos, así mismo se solicita a la oficina de ciénaga movilidad segura (foto Multas) que nos regale un soporte de los pqr que le llegan a su oficina mes a mes para poder recopilar dicha información, y se da como sugerencia que se coloque una persona encargada en la página Web Institucional, para que ayude a la recepción de la información debida que es un canal indispensable para los usuarios.

Se pudo constatar que, para el primer semestre del año 2025, los canales de mayor atención o uso fue el correo electrónico, seguido de la atención presencial, cabe resaltar que el área que recibió gran parte de los PQRS fue el área de jurídica, seguida del área de trámites y Servicios, que fueron las dos áreas que aportaron su información.

Por otra parte, la oficina de Control Interno desde el 2022 ha realizado los seguimientos de los PQRS y ha generado un modelo a cada área para recopilar la información de manera semestral, se les sugiere a las dependencias del Instituto de Transito que colaboren en el momento que se les hace el requerimiento de la Información de los PQRS para trabajar de manera conjunta y cumplir con los lineamientos establecidos en la ley y los entes de control.

Lo anterior es para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

ALFREDO CERVANTES ESCORCIA

Jefe de Control Interno – INTRACIENAGA.



INTRACIÉNAGA NIT 819.004.646 - 7
Calle 12 # 12 - 07 / Código postal 478001
Línea de atención a la ciudadanía: 6054112012 -6054112013
pqrs@intracienaga-magdalena.gov.co

