

 NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 1 de 11

Villa del Rosario, 30 de enero del 2025

INTRODUCCIÓN

El Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario a través del sistema de gestión documental en su proceso de gestión de PQRS de la entidad es una herramienta donde sus usuarios tiene la oportunidad de realizar sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el fin de que nuestra Entidad de una oportuna respuesta o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso, buscando mejorar los índices de satisfacción de nuestros usuarios por los servicios recibidos.

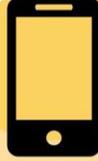
 DATRANS: Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 2 de 11

2. CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN DATRANS



CORREO ELECTRONICO
datrans@datransvilladelrosario.gov.co

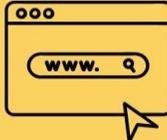


LINEA DE ATENCION
 3158652272


DATRANS:
 Departamento Administrativo de Transportes
 y Tránsito de Villa del Rosario



BUZÓN DE SUGERENCIAS



PAGINA WEB
www.datransvilladelrosario.gov.co



PUNTO DE ATENCIÓN DE CORRESPONDENCIA

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario</small> NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 3 de 11

3. SOLICITUDES DE PQRS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2024

A continuación, la relación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el punto de correspondencia de la Entidad en los meses octubre, noviembre y diciembre del presente año.

3.1. MES DE OCTUBRE

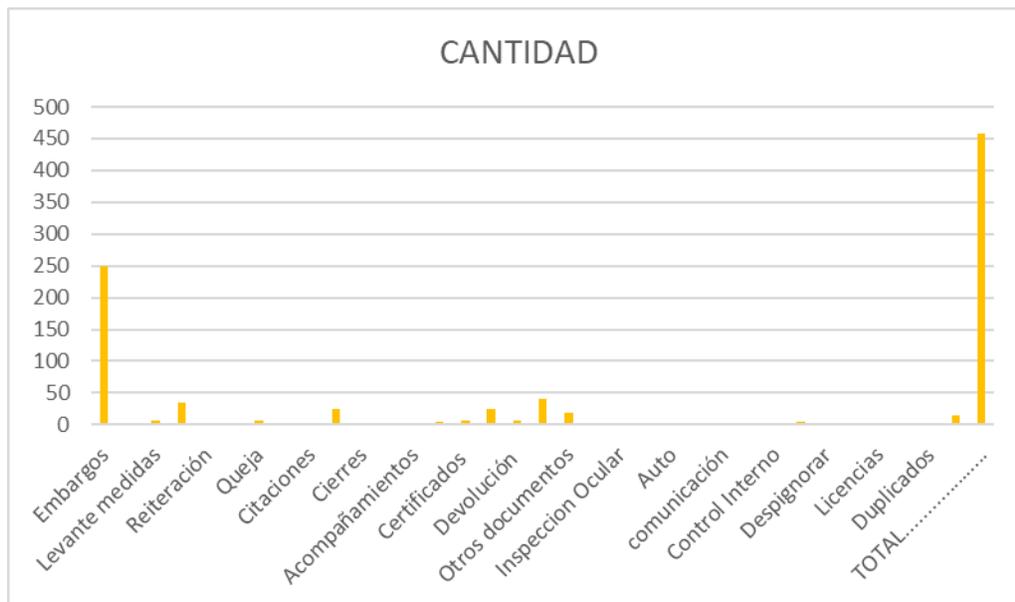
Tabla No. 1

INFORME PQRS OCTUBRE 2024	CANTID
Embargos	250
Prescripciones	0
Levante medidas	7
Desembargos	35
Reiteración	2
Invitación	2
Queja	6
Alegatos	0
Citaciones	3
Solicitudes	24
Cierres	0
Acta de adjudicación	0
Acompañamientos	1
Informes	5
Certificados	6
Permisos	25
Devolución	7
Derechos de Petición	41
Otros documentos	18
Tutelas	0
Inspeccion Ocular	1
Notificaciones	1
Auto	0
Investigación	2
comunicación	1
Cesantias	0
Control Interno	0
Procesos	5
Despignorar	0
Traspaso	0
Licencias	0
Impuestos	0
Duplicados	0
Entrega	15
TOTAL.....	457

 DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 4 de 11

Las solicitudes del mes de octubre fueron en total 457 radicadas en el punto de correspondencia podemos evidenciar que la mayor cantidad fueron los Embargos 250 le siguen los Derechos de Petición 41 y le siguen los permisos que se recibieron 25 como nos muestra la relación del cuadro anterior (Tabla No.1).

Gráfica No.1



3.2. MES DE NOVIEMBRE

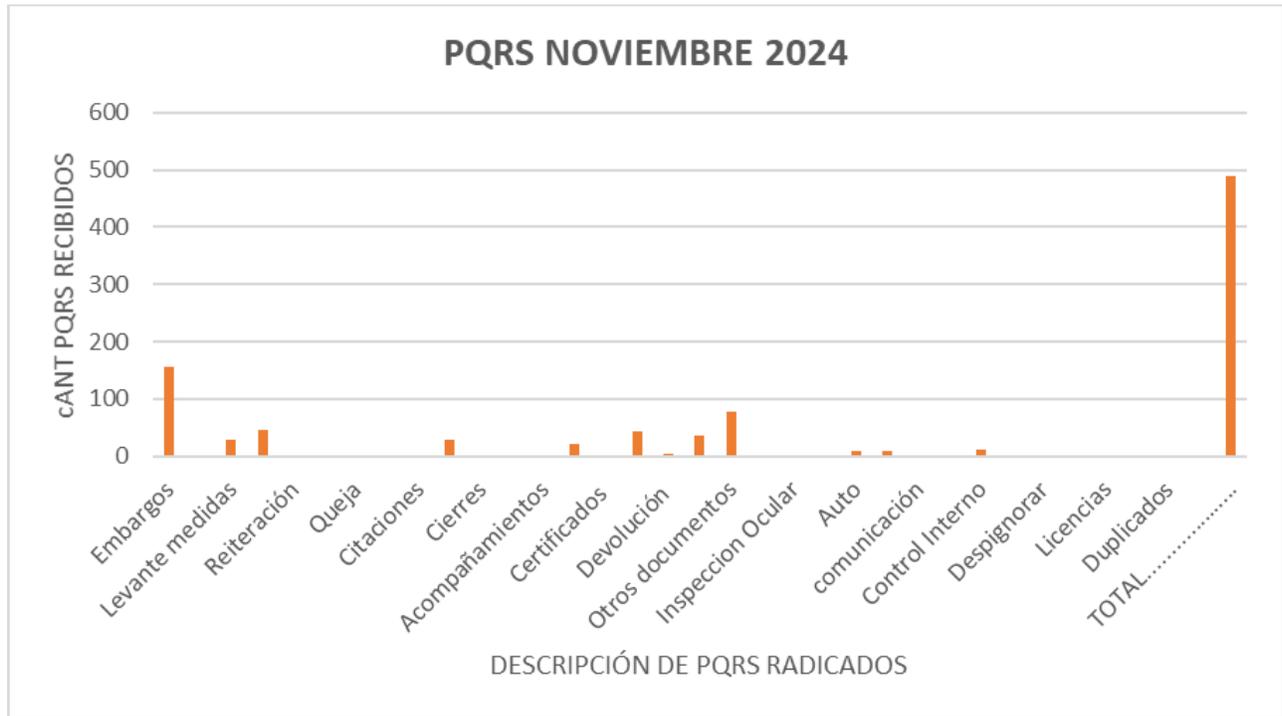
Las solicitudes del mes de noviembre fueron en total 490 PQRS radicadas en el punto de correspondencia podemos evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes fueron en Embargos 156 siguen Otros documentos que se recibieron 78 y le siguen las solicitudes de Desembargos 46 como nos muestra la relación del cuadro siguiente (Tabla No.2).

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario</small> NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 5 de 11

Tabla No. 2

INFORME PQRS NOVIEMBRE 2024	CANTID
Embargos	156
Prescripciones	1
Levante medidas	29
Desembargos	46
Reiteración	3
Invitación	0
Queja	3
Alegatos	0
Citaciones	0
Solicitudes	28
Cierres	0
Acta de adjudicación	1
Acompañamientos	1
Informes	21
Certificados	0
Permisos	43
Devolución	5
Derechos de Petición	37
Otros documentos	78
Tutelas	0
Inspeccion Ocular	1
Notificaciones	1
Auto	9
Investigación	9
comunicación	3
Cesantias	0
Control Interno	12
Procesos	3
Despignorar	0
Traspaso	0
Licencias	0
Impuestos	0
Duplicados	0
Entrega	0
TOTAL.....	490

Gráfico No. 2



3.3 MES DE DICIEMBRE

Las solicitudes del mes de diciembre fueron en total 401 PQRS radicadas en el punto de correspondencia; podemos evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes fueron en Embargos 70, le siguen los permisos que se recibieron 48 y los Desembargos 45 como nos muestra la relación del cuadro siguiente (Tabla No.3).

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario</small> NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 7 de 11

Tabla No. 3

INFORME PQRS DICIEMBRE 2024	CANTID
Embargos	70
Prescripciones	0
Levante medidas	45
Desembargos	45
Reiteración	0
Invitación	0
Queja	10
Alegatos	0
Citaciones	2
Solicitudes	44
Cierres	8
Acta de adjudicación	4
Acompañamientos	1
Informes	25
Certificados	5
Permisos	48
Devolución	5
Derechos de Petición	28
Otros documentos	24
Tutelas	0
Inspeccion Ocular	0
Notificaciones	8
Auto	0
Investigación	0
comunicación	0
Cesantias	1
Control Interno	20
Procesos	8
Despignorar	0
Traspaso	0
Licencias	0
Impuestos	0
Duplicados	0
Entrega	0
TOTAL.....	401

Gráfico No.3



3.4. ULTIMO TRIMESTRE DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024

Tabla No. 4

PERIODO	CANTID
OCTUBRE	457
NOVIEMB	490
DICIEMB	401
TOTAL	1348

Durante este cuarto trimestre se recibieron en total 1348 PQRS que el mayor porcentaje de solicitudes radicadas fué durante el mes de noviembre de 490 PQRS con un 36% del trimestre de las solicitudes recibidas, le siguen el mes de octubre con 457 PQRS para un 34% y el mes de diciembre que fué el más bajo donde se radicaron 401 PQRS para un 30% del total recibido. (Tabla No.4).

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario</small> NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 9 de 11

Tabla No. 5

PERIODO	CANTIDAD
1ER. TRIMESTRE	1169
2DO. TRIMESTRE	1892
3ER. TRIMESTRE	1554
4TO. TRIMESTRE	1348
TOTAL...	5963

Revisando la Tabla No.5 anterior podemos resaltar que en el segundo trimestre fue el período donde se recibieron más PQRS fueron 1892 solicitudes y el período donde se recibieron menos PQRS fue el primer trimestre con 1169. Cabe aclarar que este análisis es sólo de las PQRS radicadas en el punto de correspondencia para un total de 5963.

Tabla No. 6

DESCRIPCIÓN PQRS	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Embargos	250	156	70	476
Prescripciones	0	1	0	1
Levante medidas	7	29	45	81
Desembargos	35	46	45	126
Reiteración	2	3	0	5
Invitación	2	0	0	2
Queja	6	3	10	19
Alegatos	0	0	0	0
Citaciones	3	0	2	5
Solicitudes	24	28	44	96
Cierres	0	0	8	8
Acta de adjudicación	0	1	4	5
Acompañamientos	1	1	1	3
Informes	5	21	25	51
Certificados	6	0	5	11
Permisos	25	43	48	116
Devolución	7	5	5	17
Derechos de Petición	41	37	28	106
Otros documentos	18	78	24	120
Tutelas	0	0	0	0
Inspeccion Ocular	1	1	0	2
Notificaciones	1	1	8	10
Auto	0	9	0	9
Investigación	2	9	0	11
comunicación	1	3	0	4
Cesantias	0	0	1	1
Control Interno	0	12	20	32
Procesos	5	3	8	16
Despignorar	0	0	0	0
Traspaso	0	0	0	0
Licencias	0	0	0	0
Impuestos	0	0	0	0
Duplicados	0	0	0	0
Entrega	15	0	0	15
TOTAL.....	457	490	401	1348

 DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario NIT: 900004811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 10 de 11

Podemos evidenciar que el número de solicitudes más alto durante el trimestre son los Embargos con 476 solicitudes y le siguen los Desembargos 126 que son los ítems más utilizados en PQRS de la entidad (Tabla No. 6).

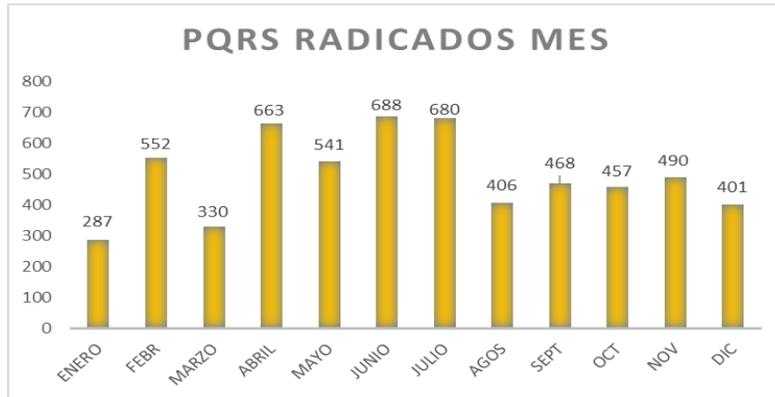
TABLA No.7

DESCRIPCIÓN DE PQRS	ENERO	FEBR	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Embargos	71	81	71	300	192	283	300	120	230	250	156	70	2124
Prescripciones	15	11	6	46	17	1	0	4	2	0	1	0	103
Levante medidas	26	38	39	1	10	16	7	20	36	7	29	45	274
Desembargos	25	25	31	100	70	100	50	40	30	35	46	45	597
Reiteración	5	2	0	3	5	1	8	1	1	2	3	0	31
Invitación	0	0	2	0	5	5	2	0	0	2	0	0	16
Queja	5	9	11	6	8	3	12	3	0	6	3	10	76
Alegatos	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Citaciones	9	8	6	0	7	13	0	1	0	3	0	2	49
Solicitudes	38	10	15	14	54	41	65	40	20	24	28	44	393
Cierres	1	4	6	3	6	6	0	2	8	0	0	8	44
Acta de adjudicación	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	7
Acompañamientos	0	0	5	5	6	10	5	8	4	1	1	1	46
Informes	17	24	5	4	7	10	8	12	10	5	21	25	148
Certificados	2	5	2	0	7	10	4	1	1	6	0	5	43
Permisos	28	36	32	27	13	21	20	30	26	25	43	48	349
Devolución	3	8	9	14	4	10	13	14	7	7	5	5	99
Derechos de Petición	5	42	26	44	43	21	41	32	30	41	37	28	390
Otros documentos	35	111	45	47	40	61	86	37	20	18	78	24	602
Tutelas	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Inspeccion Ocular	0	0	2	4	3	4	0	1	1	1	1	0	17
Notificaciones	0	44	1	1	2	20	0	2	2	1	1	8	82
Auto	0	8	2	16	17	10	2	4	3	0	9	0	71
Investigación	0	26	7	10	1	10	16	11	5	2	9	0	97
comunicación	0	9	1	9	10	20	5	0	0	1	3	0	58
Cesantías	0	11	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	15
Control Interno	0	30	2	0	1	0	1	0	0	0	12	20	66
Procesos	0	0	0	9	3	3	3	6	11	5	3	8	51
Despignorar	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Traspaso	0	0	0	0	5	0	6	0	1	0	0	0	12
Licencias	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	8
Impuestos	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	5
Duplicados	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Entregas	0	0	0	0	0	0	19	17	18	15	0	0	69
TOTAL.....	287	552	330	663	541	688	680	406	468	457	490	401	5963

En la Tabla No. 7 que es la tabla general de PQRS recibidas en la vigencia de 2024 se evidenció que en el mes de junio fue el mes con mayor cantidad de solicitudes y el mes de enero el de menor cantidad de solicitudes de PQRS recibidas del año 2024; y los PQRS de Embargos fueron los de mayor cantidad recibidos con 2124 y lo siguen los Desembargos 587 radicados.

 <p>DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario NIT: 900004811-1</p>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: PA01-GD-FO-001
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSION: 01-2015
	INFORME PQRS	Página 11 de 11

GRAFICO No.4



4. RECOMENDACIONES

- Se reitera por cuarta vez que se debe asignar un funcionario responsable de llevar el seguimiento de los PQRS del correo institucional que incluyen las recibidas por la página web ya que ésta las envía directamente a dicho correo y que en la vigencia de 2024 no se ha consolidado esa estadística.
- Es importante diligenciar correctamente el formato de Control de PQRS para realizar el correcto seguimiento de las solicitudes.
- Establecer el procedimiento de revisión del Buzón de sugerencias instalado en el punto de atención presencial del primer piso.
- Se recuerda que los informes de PQRS deben estar subidos en la página Web y que la información debe ser entregada a más tardar los primeros 10 días del mes siguiente para consolidarla por las encargadas de cada canal de atención al ciudadano.
- Se debe establecer por el área Jurídica unos indicadores o estadísticas de respuestas a Derechos de Petición y tutelas.

Atentamente



ANGELA JOHANNA DURAN RIVERA
ASESOR ADMINISTRATIVO