

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 1 de 10

Villa del Rosario, 28 de junio 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 la ciudadanía puede interponer 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 objeto de que la Entidad emita una respuesta oportuna o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

A continuación, se presenta la gestión de peticiones radicadas por nuestros usuarios a través de los canales de atención de información; mostrando la variación en el registro de peticiones y temas más reiterados.

 DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 2 de 10

2. PETICIONES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

A continuación, la relación de las peticiones radicadas en el punto de correspondencia de la Entidad en los meses de abril, mayo y junio del presente año.

2.1. MES DE ABRIL

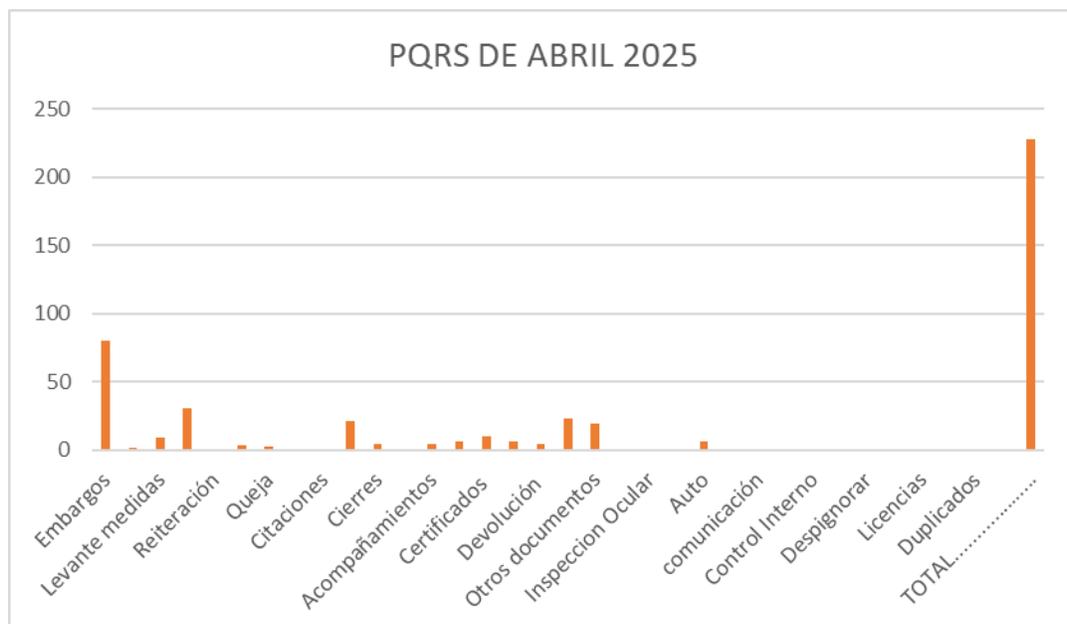
Tabla No. 1

ABRIL	CANTID
Embargos	80
Prescripciones	1
Levante medidas	9
Desembargos	30
Reiteración	0
Invitación	3
Queja	2
Alegatos	0
Citaciones	0
Solicitudes	21
Cierres	4
Acta de adjudicación	0
Acompañamientos	4
Informes	6
Certificados	10
Permisos	6
Devolución	4
Derechos de Petición	23
Otros documentos	19
Tutelas	0
Inspeccion Ocular	0
Notificaciones	0
Auto	6
Investigación	0
comunicación	0
Cesantias	0
Control Interno	0
Procesos	0
Despignorar	0
Traspaso	0
Licencias	0
Impuestos	0
Duplicados	0
Entrega	0
TOTAL.....	228

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 3 de 10

Revisadas las solicitudes radicadas en el punto de correspondencia podemos evidenciar que en este mes fueron un total de 228 PQRs, donde la mayor cantidad fueron los Embargos con 80, lo siguen los Desembargos con 30 y los Derechos de petición por 23 radicados como nos muestra la relación del cuadro anterior.

Grafica No.1



4.2. MES DE MAYO

En este mes las solicitudes radicadas en el punto de correspondencia podemos notar que fueron un total de 396 PQRs, donde la mayor cantidad fue en los Embargos 150 radicados, lo siguen los Derechos de Petición por 57 y las Solicitudes radicadas para todas áreas con 45 como nos muestra la siguiente tabla:

 DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 4 de 10

Tabla No. 2

MAYO	CANTID
Embargos	150
Prescripciones	1
Levante medidas	24
Desembargos	12
Reiteración	1
Invitación	1
Queja	1
Alegatos	0
Citaciones	4
Solicitudes	45
Cierres	5
Acta de adjudicación	0
Acompañamientos	9
Informes	8
Certificados	4
Permisos	23
Devolución	0
Derechos de Petición	57
Otros documentos	33
Tutelas	0
Inspeccion Ocular	0
Notificaciones	0
Auto	6
Investigación	0
comunicación	9
Cesantias	0
Control Interno	3
Procesos	0
Despignorar	0
Traspaso	0
Licencias	0
Impuestos	0
Duplicados	0
Entrega	0
TOTAL.....	396

 <p>DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario</p>	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 5 de 10

Gráfico No. 2



4.3 MES DE JUNIO

Revisadas las solicitudes radicadas en la oficina en el punto de correspondencia podemos notar que en este mes se recibieron un total de 268 PQRS, donde la mayor cantidad fueron los Embargos 90, lo siguen las Solicitudes a todas las áreas 40 y los derechos de petición con 26 radicados como nos muestra la relación del cuadro anterior.

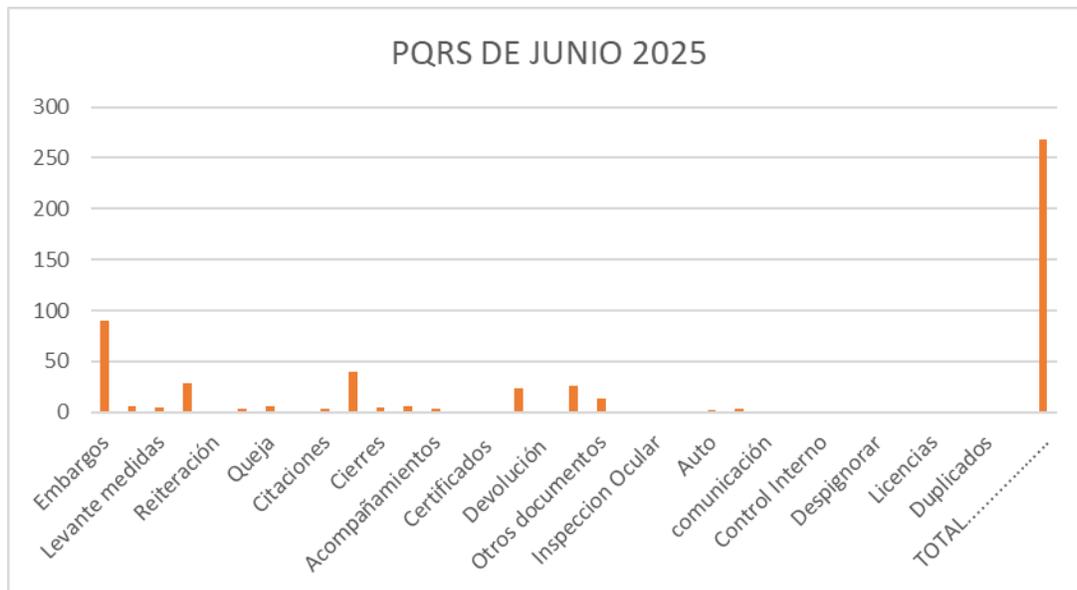
 DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 6 de 10

Tabla No. 3

JUNIO	CANTID
Embargos	90
Prescripciones	6
Levante medidas	5
Desembargos	28
Reiteración	0
Invitación	4
Queja	6
Alegatos	0
Citaciones	4
Solicitudes	40
Cierres	5
Acta de adjudicación	6
Acompañamientos	4
Informes	1
Certificados	0
Permisos	24
Devolución	0
Derechos de Petición	26
Otros documentos	13
Tutelas	0
Inspeccion Ocular	0
Notificaciones	1
Auto	2
Investigación	3
comunicación	0
Cesantias	0
Control Interno	0
Procesos	0
Despignorar	0
Traspaso	0
Licencias	0
Impuestos	0
Duplicados	0
Entrega	0
TOTAL.....	268

 DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 7 de 10

Gráfico No.3



4.4. TRIMESTRE DE ABRIL A JUNIO 2025

Tabla No. 4

PERIODO	CANTIDAD
ABRIL	228
MAYO	396
JUNIO	268
TOTAL	892

Durante este Segundo trimestre se recibieron en total 892 PQRS que el mayor porcentaje de solicitudes radicadas fué durante el mes de mayo de 396 PQRS con un 44% del trimestre de las solicitudes recibidas, le siguen el mes de junio con 268 PQRS para un 30% y el mes de abril que fué el más bajo donde se radicarón 228 PQRS para un 26% (Tabla No.4).

 DATRANS Departamento Administrativo de Transportes y Tránsito de Villa del Rosario	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 8 de 10

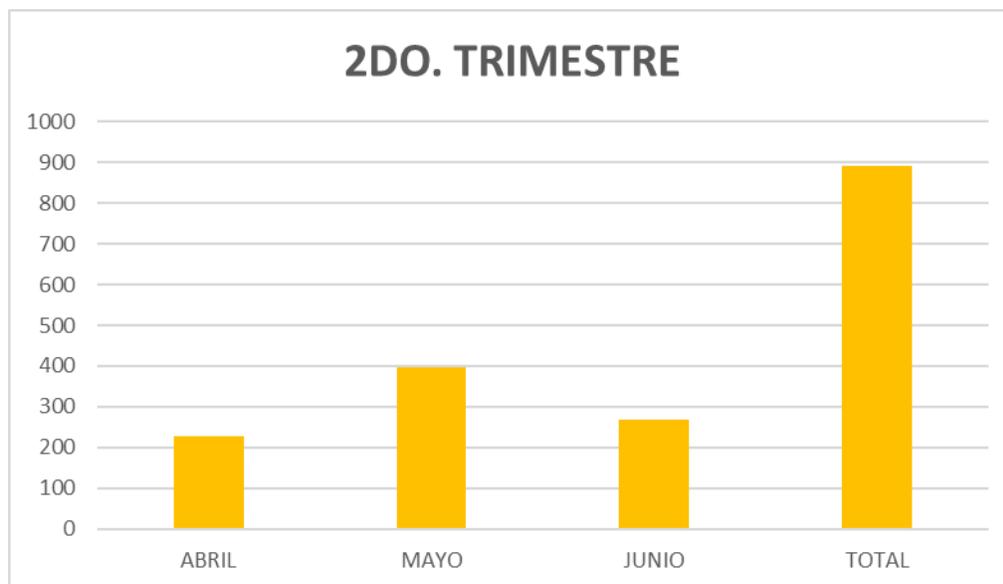
Tabla No. 5

DESCRIPCIÓN PQRS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Embargos	80	150	90	320
Prescripciones	1	1	6	8
Levante medidas	9	24	5	38
Desembargos	30	12	28	70
Reiteración	0	1	0	1
Invitación	3	1	4	8
Queja	2	1	6	9
Alegatos	0	0	0	0
Citaciones	0	4	4	8
Solicitudes	21	45	40	106
Cierres	4	5	5	14
Acta de adjudicación	0	0	6	6
Acompañamientos	4	9	4	17
Informes	6	8	1	15
Certificados	10	4	0	14
Permisos	6	23	24	53
Devolución	4	0	0	4
Derechos de Petición	23	57	26	106
Otros documentos	19	33	13	65
Tutelas	0	0	0	0
Inspeccion Ocular	0	0	0	0
Notificaciones	0	0	1	1
Auto	6	6	2	14
Investigación	0	0	3	3
comunicación	0	9	0	9
Cesantias	0	0	0	0
Control Interno	0	3	0	3
Procesos	0	0	0	0
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	0	0	0	0
TOTAL.....	228	396	268	892

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 9 de 10

Podemos evidenciar en la Tabla No. 5 que en total en el segundo trimestre fueron se recibieron 892 radicados, que la mayor cantidad de recibida durante el trimestre son los Embargos con 320, luego las solicitudes a las diferentes áreas por 106, los Derechos de Petición 106 y los desembargos con 70 siendo los radicados de PQRS que más se presentaron en la entidad.

Gráfico No. 4



En el primer trimestre se recibieron 1599 PQRS y en el segundo trimestre 892 PQRS para una variación de 707 PQRS menos recibidas en el este período.

Cabe aclarar que este análisis es sólo de las PQRS radicadas en el punto de correspondencia; ya que la línea de Atención de whastapp de la Entidad se ha venido utilizando para cobro persuasivo de la cartera morosa, y recordar que no ha sido posible realizar el seguimiento de las recibidas por el correo institucional y por la página web que al ser diligenciadas son remitidas al correo institucional.

Estos informes de seguimiento de PQRS por norma deben estar en la página Web de la Entidad para que la comunidad en general tengan acceso a verla por transparencia de la información y como seguimiento a dichas solicitudes.

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1
	INFORMES	Página 10 de 10

5. OBSERVACIONES

- Se debe llevar un seguimiento por cada Subdirección y líderes de procesos de los PQRS recibidos y sus respuestas. Y crear un drive que se pueda alimentar por cada líder de proceso y así poder realizar el seguimiento; esto se solicitó desde el año pasado.
- Se recuerda que en reunión del comité institucional desde el año pasado se solicitó asignar un funcionario para llevar el seguimiento de las solicitudes del correo institucional que incluyen las recibidas por la página web ya que esta las envía directamente a dicho correo y que a la fecha no se ha consolidado esa estadística.
- Es importante diligenciar correctamente el formato de Control de PQRS para realizar el correcto seguimiento de las solicitudes.
- Se debe iniciar la revisión del Buzón de sugerencias instalado en el punto de atención presencial del primer piso.

Atentamente

ANGELA JOHANNA DURAN RIVERA
ASESORA ADMINISTRATIVA