





INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

<b>MINISTERIO DE TRANSPORTE OFICINA DE CONTROL INTERNO ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN SEGUIMIENTO A: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente
<b>ALCANCE</b>	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 2 de enero de 2018 hasta el 30 de junio de 2018, de acuerdo con el reporte generado por el Sistema de Gestión Documental- ORFEO- Estadísticas PQRS
<b>METODOLOGIA</b>	Análisis de una muestra efectuada de forma aleatoria, revisión de registros y evidencia objetiva
<b>FECHA DE CORTE</b>	Junio 30 de 2018

1-. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El Ministerio de Transporte, a través de los procesos de Atención al Ciudadano, Asesoría y Asistencia Técnica, debe garantizar la atención de las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, conforme a lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y Ley estatutaria 1755 de 2015.

Al interior del Ministerio, se expidió la Resolución N° 002727 del 28 de junio de 2006, por la cual se establecen las funciones para la atención al ciudadano, entre las que se resaltan:

- Analizar y clasificar según el asunto las quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias que lleguen al Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de direccionar al área competente y monitorear su respuesta.
- Capturar e ingresar a la base de datos toda la información relacionada con quejas y reclamos provenientes de las diferentes Direcciones Territoriales a nivel nacional, con el fin de presentar informe consolidado y mejorar el servicio que presta el Ministerio.
- Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las quejas y reclamos solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.

Por lo tanto, el Grupo de Atención al Ciudadano monitorea los documentos allegados a la Entidad que se radicaron a través de la herramienta de PQRS-WEB, el grupo responde o direcciona según el caso lo presentado.



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Adicionalmente, los radicados allegados de forma física al Grupo de Administración Documental a través de la ventanilla de radicación anteriormente eran monitoreados y se efectuaba el seguimiento con el apoyo de un abogado, cuya gestión a partir del 15 de mayo de 2018, se está llevando a cabo desde el Grupo Operativo de Transporte y cuya supervisión está a cargo del Coordinador de este Grupo.

Por lo tanto, la Entidad tiene como medio de recepción de las PQRS a nivel Nacional dos medios los cuales son:

- RADICACIÓN MEDIO WEB (Formulario Ciudadano) Grupo Atención al Ciudadano.
- RADICACIÓN FÍSICA (Ventanilla de radicación) recepcionados por el Grupo de Administración Documental
- Seguimiento Físico:

**Contrato No. 029 de 2018, de prestación de servicios profesionales, suscrito el 06-01-2018. Por valor de \$ 39.750.000, Con plazo hasta el 30-09-2018, con la doctora Adriana Marcela González Huiza**

Para el primer semestre de 2018, se contrató la prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de la ventanilla de radicación del Ministerio de Transporte, hasta el 30 de septiembre de 2018.

**Objeto:** *Prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de la ventanilla de radicación en Planta Central y Nivel Nacional del Ministerio de Transporte*

Cuyas obligaciones específicas del contratista, según términos de referencia, entre otras están:

- Monitorear la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, físicas que ingresan al Ministerio.
- Efectuar seguimiento a los tiempos de respuesta de las dependencias a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que son asignadas a través del Sistema de Gestión Documental (físicas) de acuerdo con la normatividad vigente.
- Gestionar con las áreas competentes la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia físicas en los términos establecidos por la ley.
- Realizar el análisis y presentar informes de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia, proponiendo mejoras al servicio.

Lo anterior, conforme a la Ficha BPIN 2011011000583, cuyo objeto es fortalecer la atención que se brinda a los ciudadanos a través de los diferentes medios tanto tecnológicos como presenciales y Registro Presupuestal del Compromiso N° 68 del 07-01-2018.

Sin embargo, con Acta N°6 de fecha 15-05-2018, se hace cambio de supervisor (María Mercedes Santos Rueda), quedando John Fredy Suárez (Subdirector de Tránsito),



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

fundamentada en el memorando con radicado N° 20183000070373 del 10-05-2018. A partir de la fecha esta contratista se encuentra laborando en dicha Subdirección de Tránsito.

• Seguimiento Web:

El Grupo de Atención al Ciudadano, realizó contratación para el seguimiento a las PQRS que llegan a nivel nacional al Ministerio a través de la Web, mediante el contrato No. 024 de 2018, suscrito el 06-01-2018, de un abogado con plazo de ejecución hasta el 31-08-2018.

Objeto: Prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas a nivel Nacional a través del formulario ciudadano de la página web en el Ministerio de Transporte.

Se suscribe el Acta N° 6 de fecha 15-05-2018, por cambio de supervisor/interventor, de María Mercedes Santos Rueda por Basilio Prieto Baquero (Coordinador Grupo Operativo de Transporte). Adicionalmente con memorando N° 20183000070353 del 10-05-2018, se designa supervisor a Basilio Prieto. El contratista Victor Manuel Muñoz Mendivelso, pasa al Grupo Operativo de Transporte.

1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO Físico y Web:

1.1.1 Registro Físico.

De acuerdo con nuestra verificación efectuada a las PQRS en el aplicativo ORFEO, para el período comprendido entre el 02-1-2018 y 30-06-2018, se evidenció el registro físico de 5.884 solicitudes, y para las PQRS tramitadas a través de aplicativo WEB, 6.738, para un gran total de 12.622 solicitudes, las cuales relacionamos por nombre y de acuerdo con el medio utilizado (físico y WEB), así:

FÍSICO

➤ Derechos de petición.....	5.805
➤ Quejas.....	66
➤ Reclamos.....	10
➤ Sugerencias.....	2
➤ Denuncias.....	1
<b>TOTAL.....</b>	<b>5.884</b>

WEB

➤ Derechos de petición.....	2.384
➤ Quejas.....	799
➤ Reclamos.....	436
➤ Sugerencias.....	82
➤ Denuncias.....	425
➤ Solicitud de información.....	2.612
<b>TOTAL.....</b>	<b>6.738</b>



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Presentando a fecha de corte (30-06-2018), un total de 12.622 radicados, que comparados con corte del semestre inmediatamente anterior (31-12-2017) arrojó un total de 11.089. Presentando un ligero incremento del 0.87% que en términos porcentuales es mínimo, pero significativo en el sentido que no se están tomando los correctivos adoptados por la Secretaria General, quién mensualmente está enviando recordatorios vía correo electrónico, recordándoles a todos los funcionarios la obligatoriedad de descargar los radicados pendientes de trámite y/o tramitados.

Esta Oficina para determinar el cumplimiento de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo con la Resolución interna, a lo dispuesto por el Estatuto Anticorrupción en su art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 art. 14, procedió a tomar una muestra de los radicados relacionados en el siguiente reporte emitido por el aplicativo ORFEO.

De los 12.622 radicados registrados en el cuadro anterior, se tomó una muestra de 92, los cuales fueron revisados y de estos, se evidencia que 63 están sin trámite en el aplicativo ORFEO, de los cuales figuran 37 derechos de petición según registros, a continuación, se presentan los radicados seleccionados, para los cuales se indica su estado actual, así:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	ESTADO
20183030000612	03/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Agradeciendo la corrección de la categoría del pase que al refrendar sale para manejar moto y yo lo tengo para manejar vehículo automotor(Automóvil particular)	Sin respuesta
20183030001042	04/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Soy el representante legal del CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR PUERTA DEL SOL SAS de la ciudad de Bucaramanga. El día de ayer 3 de enero de 2018 a las 12 del medio día fue inhabilitado el CDA presuntamente por orden del Ministerio de Transporte con resolución #0000248. Fui y me dicen no es de mi CDA. estoy inactivo en el Runt	Sin respuesta
20183030001382	05/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito cambio de documento de mi licencia de conducción y tarjeta de propiedad del vehículo que estaba a mi cedula de extranjería número 349.958 a mi nueva identificación como colombiano número 1.017.267.126 de Medellín, realice la solicitud en la secretaria de movilidad de envigado y la respuesta fue que es el Ministerio de Transporte	Sin respuesta
20183030002182	09/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud Reconexión CEA ESCUELA NACIONAL DE AUTOMOVILISMO 2, conforme a la Resolución No. 68728 del 15 de diciembre de 201, toda vez que hasta la fecha el RUNT no ha realizado la reconexión porque nos informa que por parte del Ministerio de Transporte no ha notificado al RUNT para que este proceda a hacer la activación del centro	Sin respuesta



12

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20183030002392	09/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Tengo problemas para realizar levantamiento de prenda del vehículo, en el SIM me informan que hay un error al digitar en NIT del banco. No me dan solución y en el Banco ya verifiqué y no es error de la Entidad financiera. Ni el RUNT, ni el SIM me solucionan el problema. Por favor, ayuda!!!. Adjunto la solicitud completa	Sin respuesta
20183030002422	09/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Durante el 2017 mi hijo EDUARDO DANNA RAMÍREZ TJ 1010129915 realizó el curso de conducción con la academia elite de Btá, a la fecha no han expedido el pase porque la academia dice que el Ministerio no da permiso de SUBIR certificaciones al SIM por el cambio de normatividad. Le solicito una solución inmediata al caso expidiendo el pase	Sin respuesta
20183030002482	09/01/2018	Derecho de Petición- WEB	El día 27 de noviembre fui a realizar exámenes médicos y de actitud en conducción en la empresa TRANSICARS S.A.S Centro de Enseñanza Automovilística C.A Auto Escuela Horizontes Nit. 79.289.283-6 carrera 26 #6-61 de Melgar. A la fecha me han subido al RUNT los exámenes médicos, pero no me han subido los de Conducción para la licencia	Sin respuesta
20183030002532	09/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Negligencia y demora en la certificación para ir al SIM a expedir pases de conducción y nadie responde	Sin respuesta
20183030003682	11/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Cordialmente solicito la homologación de mi licencia de conducción Venezolana de 5ta categoría servicio público a la licencia de conducción colombiana de categoría C2, para iniciar mi labor como conductor. Quedo atento a su respuesta ,gracias	Sin respuesta
20183030003702	12/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito claridad, cumplimiento y eficiencia en el proceso de adquirir una licencia de conducción, más aún si la claridad y la estabilidad no están en la plataforma que se exige para esto. Esta in eficiencia en la validación las clases de un curso de conducción me han generado pérdidas de tiempo y monetarias	Sin respuesta
20183030004582	15/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Me permito solicitarles se informe el motivo por el cual inicie un trámite de cambio de pase de menor de edad a mayor de edad en el mes de diciembre de 2017, se me informo	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			en el SIM que debería cambiarse el registro en el RUNT, a la fecha no se ha hecho trámite alguno lo cual me causa grave daño	
20183030004602	15/01/2018	Derecho de Petición- WEB	saque mi pase o licencia de conducción No.683070011898 y no me aparece inscrita que debo hacer si ya tengo un derecho adquirido cuando pague por ella	Sin respuesta
20183030004882	15/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Dosquebradas, enero 15 de 2018 señores: Ministerio de Transportes Centro Comercial Estacion II, AC no. 24 Bogotá. Ref: solicitud aplicabilidad norma sobre antigüedad licencia de conducción respetuoso saludo: yo, John Jairo Colorado Corrales, mayor de edad, residente en el barrio Santa Isabel, Diagonal 28? No 7-120 Dosquebradas, e identificado	Sin respuesta
20183030005542	16/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Muy cordialmente solicito me autoricen o me quiten del sistema de la escuela el agente guerrero ya que con ellos no se pudo terminar el proceso de certificación. Para poder obtener mi pase y necesito hacer curso en otra escuela. Mil gracia	Sin respuesta
20183030005582	16/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito información con relación a la revisión técnico- mecánica de las motos eléctricas.	Sin respuesta
20183030005782	17/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Requiero informe general del conductor, que contenga los sellos y emblemas de la república de Colombia y del ministerio de transporte ya que el Runt no reporta o genera un documento con estas características y mi licencia fue emitida en el 2017, es un requisito que me piden en EEUU que es mi país actual de residencia	Sin respuesta
20183030005882	17/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Saque mi licencia de moto, en enero de 1999 en la secretaria de transito de Santander de Quilichao, licencia # 19698-0000517 I sin embargo no aparece en el Runt, motivo por el cual me dirigí a la secretaria de transito donde me dijeron que los archivos anteriores al 2.007 no fueron subidos a la plataforma del Runt, ya que los habían botado	Sin respuesta
20183030005972	17/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Radiqué una queja el 29 noviembre 2017 EN ESTA MISMA PAGINA con el radicado 20173030114432 y hoy no aparece ese radicado. NECESITO URGENTEMENTE ME EXPLIQUEN PORQUE MI LICENCIA NO LA HE PODIDO REFRENDAR YA QUE ME DICEN QUE ESTA RETENIDA. Es muy	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			urgente y me están perjudicando. no tengo comparendo ni he tenido ningún tipo de problemas ni comparendos	
20183030006722	18/01/2018	Derecho de Petición- WEB	SE REQUIERE INFORMACIÓN SOBRE LOS PATRONES O EL ACTO ADMINISTRATIVO DE REFERENCIA NACIONAL PARA LA CALIBRACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN EMPLEADOS PARA LA DETECCIÓN DE INFRACCIONES DE TRÁNSITO (EQUIPOS MEDIDORES DE VELOCIDAD)	Sin respuesta
20183030006822	19/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud certificación licencia de conducción	Sin respuesta
20183030006912	19/01/2018	Derecho de Petición- WEB	El Centro de Enseñanza Automovilística DRIVING Conduciendo identificado con el NIT 19487365, con sede en la Carrera 8c No. 185a - 24 registrada a nombre del señor Jose Ivan Velásquez Espinoza (persona natural) se está negando a subir el certificado de aptitud en conducción a pesar de que yo ya realice el pago del curso en su totalidad	Sin respuesta
20183030006932	19/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Mi situación estoy parado en el proceso de la licencia que porque el ministerio no ha habilitado la prueba para poder continuar con las horas practicas del trámite de la licencia, y ese tiempo perdido me está perjudicando. Agradezco respuesta y que por favor tengan en cuenta las necesidades del pueblo exageradamente caro este tramite	Sin respuesta
20183030007522	21/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Licencia de instructor de conducción vencida, en el RUNT no aparece el soporte de la licencia, ni de haber cursado el curso de instructor en el instituto que lo hice en el año 2010; por esta razón solicito su colaboración para poder registrar el curso de instructor ante el RUNT, y poder trabajar como instructor	Sin respuesta
20183030007592	21/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Perdí mi licencia de conducción No 1444890, Nunca fue montada a la plataforma del RUNT. Solicito a ustedes que por favor certifiquen que si obtuve esa licencia de conducción con el INTRA. Para poder hacer un refrendación. Ya que legalmente hice en ese entonces curso de conducción, y obtuve dicha licencia No 1444890 del T.T de Medellín	Sin respuesta
20183030007812	22/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito reportar al RUNT la Licencia de transito de 3 categoría No. 200010001171 expedida por el	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			tránsito de Valledupar, el 17 de marzo de 1999, y la cual no aparece en el RUNT. Pero si aparece en el Ministerio de Transporte. Anexo impresión de fecha 06/11/2003, en donde aparece mi licencia de tercera categoría.	
20183030007862	22/01/2018	Derecho de Petición- WEB	SOLICITO CON TODO RESPETO CONSTANCIA SOBRE SI LA SEÑORA ANGIE XIMENA MORA MELO, CC No 1.049.915.264 POSEE O NO LICENCIA DE CONDUCCION	Sin respuesta
20183030007932	22/01/2018	Derecho de Petición- WEB	No he podido recategorizar mi licencia de tránsito de B1 a C1 porque Olimpídice que el proceso no está regulador por ustedes. No he podido trabajar desde el 18 de Dic. Estoy con perjuicios económicos y me están reportando en centrales de riesgo	Sin respuesta
20183030008842	23/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Se presenta en la Secretaria de Tránsito y Transporte de Girardot lo siguiente: Que para poder retirar un vehículo de patios es obligación pagar el comparendo. Si usted no lo paga no le entregan el vehículo. Esto es legal. Si es legal que norma facultad al tránsito aplicar esta medida. Y si es ilegal ante quien me puedo quejar. Gracias	Sin respuesta
20183030009292	24/01/2018	Derecho de Petición- WEB	TRAMITE DE LICENCIA DE CONDUCCION	Sin respuesta
20183030009362	24/01/2018	Derecho de Petición- WEB	propietario del vehículo de placas WNB-674, mi petición es con el fin de solicitar que se CUMPLA la respuesta a derecho de petición Radicado No. 20163210684432 resuelta el día 19 de mayo de 2017 y ordene a la concesión RUNT cumplir el comunicado MT No. 20174020146751, en donde se debe de actualizar el peso bruto vehicular de mi vehículo	Se dio respuesta
20183030009492	25/01/2018 17/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Comendidamente solicito respuesta a la solicitud que adjunto y que fuera enviada por la Unidad de Tránsito del Municipio de Villamaría, Caldas al Ministerio de Transporte el 18 de agosto de 2017. Solicito autorizar a quien corresponda el cargue de mi licencia de conducción número 015361 categoría 02, a nombre de JHON JAIRO GRANADA GIRALDO, identificó	Sin respuesta
20183030011172	30/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud certificado tributario 2017 Solicito certificado tributario 2017 a nombre de NATALIA ANDREA RODRIGUEZ REMOLINA con numero	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			de cédula 1.098.742.549. Debido a que he recibido incentivo por chatarrización en el año gravable 2017. Quedo atenta, muchas gracias	
20183030011312	17/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Buen día Señores Ministerio de Transporte Colombia, favor aclarar si maquinaria amarilla requiere PESV. Según archivo que adjunto	Sin respuesta Sin respuesta
20183030012032	31/01/2018	Derecho de Petición- WEB	DP Prórroga hasta por 90 días para subsanar inconsistencia en registro inicial de placa VKI904	Sin respuesta
20183030012642	1/02/2018	Derecho de Petición- WEB	Buenas tardes, muy cordialmente les solicito incluir la moto LUF70 marca Honda Modelo 93, color negro. Envié un derecho de petición a Zarzal (Valle) pero su respuesta es que el RUNT no da respuesta. por favor solicito ayuda con este tema ya que la moto es mi medio de transporte	Sin respuesta
20183030013152	02/02/2018	Derecho de Petición- WEB	Por medio de la presente solicito me confirmen Respuesta de Derecho de petición con Radicado No 20153210585052 que fue emitido por parte de Min. Transporte donde insta presentar ante el grupo de Reposición vehicular los documentos del Vehículo nuevo	Sin respuesta
20183030013162	12/02/2018	Derecho de Petición- WEB	Por medio de la presente solicito me certifique Respuesta de Derecho de petición con Radicado No 20153210585052 que fue emitido por parte de Min. Transporte donde insta presentar ante el grupo de Reposición vehicular los documentos del Vehículo nuevo	Sin respuesta
20183030013172	02/02/2018	Derecho de Petición- WEB	Por medio de la presente solicito me certifiquen Respuesta de Derecho de petición con Radicado MT. 20154020352551 que fue emitido por parte de Min. Transporte donde insta presentar ante el grupo de Reposición vehicular los documentos del Vehículo nuevo	Sin respuesta
20183030013262	03/02/2018	Derecho de Petición- WEB	Derecho de Petición para certificado laboral como empleada de FERROVIAS Regional Occidente (Antioquia) desde el 02 de Octubre de 1995 al 14 de Julio de 1999	Se dio respuesta
20183030000102	02/01/2018	Queja WEB	A pesar de la existencia de las excepciones a las restricciones vehiculares de días festivos para los vehículos de transporte de leche cruda, continúan deteniendo nuestros vehículos y generando comparendos a los conductores	Se dio respuesta
20183030000122	02/01/2018	Queja-WEB	En fecha 10 de diciembre de 2017, tenía vuelo de referencia 12162871 y número 6798, ¿el cual perdí? por	Se dio respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			negligencia de la empresa Viva Colombia al no explicarme claramente que el equipaje sobre dimensionado debía ir a un lugar y a obligarme a sacar un hielo seco que llevaba una muestras de agua que se dirigían al laboratorio en Montería	
20183030000232	02/01/2018	Queja-Web	Queja por atención irregular e abuso del cargo	Se dio respuesta
20183030000242	02/01/2018	Queja-Web	¿Pongo esta queja porque pago? mas de 500.000 pesos para poder solicitar mi pase y el centro de automovilismo Condugalvis Villeta Cundinamarca me dice que el nuevo sistema que ustedes implementaron esa plataforma Aulapp no sirve para nada mis clases no están quedando registradas en el sistema arreglen eso o no pidan pase entonces	Sin respuesta
20183030000772	03/01/2018	Queja-Web	la queja es por el programa sicov que no funciona y los exámenes se me vencen el 20 de enero y se han tomado las horas de teoría y como no sirve el sistema no aparecen en el sistema y llevo dos semanas perdiendo el tiempo, y quien me responde por los daños, falta de respeto con los ciudadanos, alumna de C.E.A para todos	Sin respuesta
20183030001132	04/01/2018	Queja-Web	Queja SICOV	
20183030001252	04/01/2018	Queja-Web	Buenas, considero que los precios para los cursos de conducción son muy elevados a mitad del 2017 estaban en 600 mil y ahora están en casi 1 millón, yo deseaba sacar mi licencia pero con esos precios se me dificulta más, deberán ser más flexibles para aquellos que deseamos sacar nuestra licencia, no me parece justo	Se dio respuesta
20183030001532	05/01/2018	Queja-Web	¿La empresa TRANSIMAG con Nit 900502902, cancel? tarjeta de operación del vehículo WDQ645 sin autorización expresa del propietario y sin dar notificación al mismo. Ellos por su parte se excusan que fue el Ministerio quien la canceló. solicito pronta solución pues el vehículo esta inmovilizado en este momento	Sin respuesta
20183030001582	05/01/2018	Queja-Web	Soy ciudadano de bien el cual pido ante ustedes como realizar el pago del Soat ya que llevo 10días en el cual por portar documento de Cordoba ninguna aseguradora me recibe el dinero para poseer el documento que es obligatorio portar gracias (que debo hacer donde me dirijo	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20183030001882	07/01/2018	Queja-Web	Buenos días, por medio de la presente quiero poner en conocimiento que no se me ha dado respuesta a una queja interpuesta por mí en esta entidad. el número de radicado de la queja es 20173030095262 instaurada el día 28-09-2017, teniendo como fecha de la última reasignación el 13-10-2017a la dependencia DT CORDOBA SUCRE sin respuesta	Sin respuesta
20183030001912	07/01/2018	Queja-Web	Ingrese a una academia de enseñanza de conducción y pague unas clases de conducción q venían con exámenes médicos y licencia pero cuando termine las clases de conducción esta empresa dice q ministerio de transporte les bloqueo el sistema ya que van a sacar una nueva reglamentación y no responden por nada y quiero saber que pasa	Sin respuesta
20183030002122	09-01-2018	Queja-Web	Me permito presentar queja formal contra el CIA-VIAL COSTA ATLANTICA S.A.S NIT 900.571.687-3 Ubicado en Barranquilla. Esta entidad viene haciendo recaudos por comparendos y cursos de certificado vial. Muchos de los usuarios pagamos, pero la empresa no cumple con la gestión. Siempre indican que su Sistema esta Caído	Sin respuesta
20183030002212	09-01-2018	Queja-Web	Buenos días Hace 20 días solicite la expedición de mi licencia tipo a2 a través de una academia autorizada y pues hasta la fecha no me la entregan por un inconveniente por parte del ministerio exijo que solucionen esto lo más pronto ya que me estoy viendo perjudicado en mi trabajo por la falta de gestión de esta cartera	Sin respuesta
20183030002892	10-01-2018	Queja-Web	Buenas tardes .. estoy haciendo cambio de servicio a Particular, tengo el tecnicomecánico vencido, en Tránsito me dicen que debo hacer un revisado como público y después hacer otro como particular, porque incurrir en dos certificaciones pues son doble gasto; que norma me puede favorecer o que derecho tendré? Gracias. es Urgente	Sin respuesta
20183030003202	10/01/2018	Queja-Web	Los exámenes Médicos para el curso de manejo vencen en 2 meses y las escuelas tienen hasta 3 meses para hacer el curso de manejo. Si hago mis trámites dentro de los tiempos y asisto a las horas programadas y la escuela tarda 2 meses y medio en	Sin respuesta

*Handwritten signature*



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			dictar el curso. ¿Quién asume el valor del curso? Me parece inconsistente estos tiempos de virgen	
20183030003212	10/01/2018	Queja-Web	Pague mi curso de manejo el 30/12/2017. No he podido iniciar el curso porque la escuela alude que se debe al sistema. Mientras tanto los días del examen médico corren. ¿Quién responde por los problemas del sistema? Si se vencen los exámenes paga el usuario aunque no sea culpa de	Sin respuesta
20183030003302	11/01/2018	Queja-Web	Radicado asig.MT 20173470341951 del 24-08-2017 turno 554/2017, han transcurrido 5 meses sin ningún resultado positivo, dice q. no corresponde radicado, entonces q pasa con este Certificado q. necesito, adonde debo dirigirme ? atte servidor	Se dio respuesta
20183030003332	11/01/2018	Queja-Web	Min transporte Rad. 20173470315181 de 08-08-2017, dice q No Existe ?turno asig.545/2017 que pasa si no responden...? ruego agilizar certificado laboral solicitado julio 17/2017 atte servidor	Se dio respuesta
20183030003592	11/01/2018	Queja-Web	Buenas tardes. Solicitamos que nos respondan el Derecho de Petición con radicado 20173030101482, toda vez que ha superado considerablemente el término para dar respuesta al mismo. Muchas gracias	Se dio respuesta
20183030003812	12/01/2018	Queja-Web	TENGO LOS RADICADOS 20173030101502 Y 20173030113852 EN DERECHO DE PETICIÓN Y AL DÍA DE HOY 12/01/2018 NO HE RECIBIDO RESPUESTA. LA NEGLIGENCIA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE ME ESTA OCACIONANDO SERIOS PERJUICIOS, YA QUE LA INFORMACIÓN QUE REQUIERO ES DE CARÁCTER URGENTE.	Se dio respuesta
20183030003862	12/01/2018	Queja-Web	El día 09 de Noviembre de 2017 radique la solicitud No. 20173030108192 de la cual no he obtenido respuesta. He solicitado información a través del chat en línea y me indican que me comunique a la línea telefónica, en la cual no contestan. Agradezco su pronta gestión y información	Sin respuesta
20183030004132	12/01/2018	Web-Queja	Queja incremento del 13% año 2018 en peaje preferencial sabanagrande-atl. Pasando \$2.000 a 2.300 y las	Se dio respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			demás tarifas particulares solo subí? aprox 3%; igual paso? año 2016/17 subí 15% de \$1.700 a \$2.000. Siendo un atropello y abuso a los habitantes cercanos del peaje	
20183030004352	14/01/2018	Web-Queja	Buenas tardes, me dirijo a ustedes con bastante preocupación ya que desde el mes de Noviembre inicie mi curso de conducción en la escuela de conducir INCOCAP en la ciudad de Bogotá? ya que requiero con urgencia mi pase, pero desde el nuevo sistema no he podido presentar el examen teórico, favor darnos una solución, somos muchos los afectados	Sin respuesta
20183210015372	10/01/2018	Queja	Queja presentada por ciudadano anónimo con inconformidad con formato FUEC	Se dio respuesta
20183210016082	11/01/2018	Queja	SE REMITE POR COMPETENCIA QUEJA DE DAVID CM POR IRREGULARIDADES EN COCENCIOENS DE TRANSITO EN EL PAIS	Se dio respuesta
20183210018742	12/01/2018	Queja	TRASLADO POR COMPETENCIA QUEJA DE SRA. GRACIELA CASTRO CARDONA SOBER DISPONIBILIDAD DE ENTREGA DE VEHICULOS TIPO TAXI	Se dio respuesta
20183630001052	12/01/2018	Queja	QUEJA CONTRA EL GERENTE DE LA EMPRESA COOTRACOCORA DEL MUNICIPIO DE SALENTO SR. GERMAN ARIAS ARIAS Y LA DESPACHADORA SRA. YESICA GALVIZ.POR MULTA INDEBIDA DE DIEZ MIL PESOS.	Se dio respuesta
20183210022602	15/01/2018	Queja	SE DA TRALADO DE PQRS DE SR. JUAN CARLOS MALAGON QUEJA POR ALTO COSTO DE SOAT	Sin respuesta
20183210026542	17/01/2018	Queja	QUEJA CONTRA LA EMPRESA TRANSPORTES EXPRESO CUNDINAMARCA LTDA MT 20174110537771	Se dio respuesta
20183760008842	19/01/2018	Queja	QUE POR NEGATIVA DE SECRETARIA DE MOVILIDAD TRANSITO CALI Y CONCESION RUNT POR NEGARSE A INSCRIBIR TRASPASO Y LEVANTAMIENTO DE PRENDA DE VEHICULO ADJUDICADO MEDIANTE RESOLUCION JUDICIAL	Se dio respuesta
20183210043702	24/01/2018	Queja	SOLICITUD DE QUEJA Y RECLAMO PARA LA DESVINCULACI?N DEL VEHICULO DE PLACAS WLT515	Se dio respuesta
20183210057252	31-01-2018	Queja	QUEJA CONTRA LA SRA MARCELA DEL GRUPO DE REPOSICION VEHICULOR	Sin respuesta
20183210107842	20/02/2018	Queja	QUEJA CONTRA GRUPO DE REPOSICION VEHICULAR POR	Sin respuesta

*gn*



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			NEGARME INFORMACION	
20183210124562	24/02/2018	Queja	Envió de queja por maltrato en tuta escolar	Sin respuesta
20183210126092	26/02/2018	Queja	QUEJA POR ESTACIONAMIENTO EN VIA DE VEHICULOS INTERMUNICIPALES QUE OPERAN EL RECORRIDO R3 RUTA SOACHA BOGOTA	Se dio respuesta
20183210138772	01/03/2018	Queja	PETICIONES , QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIA DE MARTHA LILIANA GARCIA RODRIGUEZ	Sin respuesta
20183210139812	02/03/2018	Queja	TRASLADO QUEJA RADICADO No 2917572017 DEL 19/ 12 /20/2019	Sin respuesta
20183190004982	06/03/2018	Queja	QUEJA POR SERVICIO NO AUTORIZADO	Se dio respuesta
20183210157732	15/03/2018	Queja	QUEJA PORQUE EL DERECHO DE PETICION CON RADICADO 20173210395552 NO HA SIDO RESPONDIDO	Sin respuesta
20183210168872	15/03/2018	Queja	DENUNCIA DE PRESUNTOS ACTOS IRREGULARES DE CORRUPCION Y COLUSION DE FUNCIONARIOS PUBLICOS EN ADJUDICACION ILEGAL DE CAPACIDADE TRANSPORTADORA	Se dio respuesta
20183210169932	15/03/2018	Queja	COPIA QUEJA SOBRE LA EJECUCION DE CONTRATOS EN EL ANILLO TURSTICO DEL SUR DE HUILA	Se dio respuesta
20183210170532	15/03/2018	Queja	ADICION A LA QUEJA CONTRA ERIKA JOHANA ROJAS YEPES	Sin respuesta
20183210172932	16/03/2018	Queja	Reitera solicitud Y MANIFIESTA INCORFORMIDAD POR DEMORA EN LAS RESPUESTAS DEL MT 20183210019462. OTROS	Se dio respuesta
20183210173522	16/03/2018	Queja	INFORME DE CANCELACION ILICITIMANTE DEL VEHICULO DE PLACAS SNJ250	Sin respuesta
20183210173702	16/03/2018	Queja	QUEJA SOBRE SERVICIO DE TAXI	Se dio respuesta
20183210176842	20/03/2018	Queja	QUEJA CONTRA LA FUNCIONARIA LEIDY ROMERO JIMENEZ	Se dio respuesta
20183210178132	21/03/2018	Queja	QUEJA INTERPUESTA POR JOSE ALEJADNRO BOTERO VELASQUEZ CONTRA FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE	Se dio respuesta
20183210178512	21/03/2018	Queja	TRASLADO QUEJA DEL MT 1786052017	Se dio respuesta
20183210180432	21/03/2018	Queja	REMITE PETICION DEL SR TIBERIO RODRIGUEZ PERALTA , DESVINCULACION DE LA EMPRESA REGISTRADA ANTE EL RUNT	Sin respuesta
20183190005642	21/03/2018	Queja	QUEJA SOBRE IRREGULARIDADES EMPRESA DE TRANSTIMBIO COOMOTORISTAS DEL CAUCA	Se dio respuesta
20183660011212	22/03/2018	Queja	QUEJA CENTRO DE ENSEÑANZA CONDUZCO	Se dio respuesta
20183210182832	22/03/2018	Queja	INCORFORMIDAD EN EL SERVICIO	Se dio



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			DE TRANSPORTE MARITIMO Y AEREO	respuesta
20183210187692	26/03/2018	Queja	QUEJA DEL SEÑOR YOVANNI ALMECIGA POR DEMORA EN EL TRAMITE DEL MT 20173210771352	Sin respuesta
20183210259442	27/04/2018	Queja	QUEJA PRESENTADA POR JORGE CRUZ SOBRE APLICACION DEL DECRETO 431 DE 2017	Sin respuesta

- Igualmente, se procedió a verificar los radicados pendientes de trámite presentados en nuestro informe correspondiente al segundo semestre de 2017, observando que aún persisten 3 Derechos de Petición; 7 Denuncias en la Página Web; 6 Quejas y un reclamo, los cuales se encuentran pendientes de ser atendidos, a continuación se relacionan:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	
20173210604652	21-09-2017	Derecho de Petición	Oficio dirigido al Director de Transporte e Infraestructura secretaria de movilidad estudio y ficha técnica de prohibición de circulación de metros por carril central	Sin Respuesta
20173630029872	21-11-2017	Derecho de Petición	Solicitud concepto sobre cambio procedimiento de Grupo de vehículos de servicio público tipo colectivo.	Sin Respuesta
20173210757872	24-11-2017	Derecho de Petición	Solicitud cupo por hurto del vehículo de placas: WZD219	Sin Respuesta
20173210526892	22-08-2017	Queja	QUEJA CONTRA LA RESOLUCION No 33580 DE 21 DE JUNIO DE 2017 MULTA INRTERPUUESTA POR SUPERTRANSPORTES A EMPRESA	Sin responder
20173210610632	25-09-2017	Queja	REMITEN OFICIO COPIA QUEJA POR NEGLIGENCIA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PUBLICO COLOMBIA TRANSPORTATION LTDA NIT 8301458894 EN LA OBTENCION DE LA TARJETA DE OPERACION	Sin responder
20173210657582	13-10-2017	Queja	TRASLADO POR COMPETENCIA PETICION DE SR. JAIME MENDEZ RODRIGUEZ SE LE EXPIDIO PAZ Y SALVO DE LICENCIA DE CONDUCCION Y NO SE INFORMO DE COMPARENDO EXISTENTE A SU NOMBRE	Sin responder
20173210797512	12-12-2017	Queja	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO QUEJAS Y RECLAMOS	Sin responder
20173190021052	21-12-2017	Queja	CONCILIACION REPARACION DIRECTA CONVOCANTES: JOSE BERTULFO DORADO ORTIZ CONVOCADOS: LA NACION.	Sin responder

*Handwritten signature*



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			MINISTERIO DE TRANSPORTE, INVIAS AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL DPTO DEL CAUCA	
20173210823362	22-12-2017	Queja	EN REFERENCIA QUEJA PRESENTADA CONTRA COOTRANSHUILA Y ASEGURADORA LA EQUIDAD SOBRE VEHICULOS PLACA TNK713	Sin responder
20173030081352	16-08-2017	Denuncias WEB	Denuncio la entrega de Certificados de Revisión Tecnicomecanica en la isla de San Andres SIN ingresar la información de dicha revisión en el sistema RUNT y entregando un certificado TOTALMENTE DIFERENTE al entregado por el ministerio de transporte en el resto del país, sin dar solución ni explicación alguna.	Sin respuesta
20173030088962	11-09-207	Denuncias WEB	Desvinculación administrativa en la regional de la guajira del vehículo wmo003 recibida por Rafael puerto hace más o menos tres meses sin solución	Sin respuesta
20173030094782	27-09-2017	Denuncias WEB	ENVIO DOCUMENTO EN EL CUAL LA EMPRESA OLIMPIA MANGEMENT SA NOS DESCONECTA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD IMPIDIENDO POR 15 DIAS LA OPERACION DEL CRC APRUEBA UT CALI, SIN SOPORTE NI, JUSTIFICACION JURIDICA O EVIDENCIA DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CRC.	Sin respuesta
20173030096012	30-09-2017	Denuncias WEB	Adelante? cambio de Servicio de Público Especial a Particular el pasado 20 de septiembre, al solicitar el cambio del Certificado de Revisión Tecno mecánica el CDA DIAGNOTIYA informa no poderlo hacer y exige una nueva revisión. En junio/2017 se hizo la anterior-	Sin respuesta
20173030096632	02-10-2017	Denuncias WEB	Verificación y actualización ante el Runt de la empresa afiliadora del vehículo WMZ595 No. Tarjeta de Operación 1020597 de SATELITE EXPRESS a la empresa ARANSUA SAS la cual es donde se encuentra el vehículo vinculado por lo tanto solicito su intervención y modificación para desarrollar los trámites establecidos según la norma, anexo datos	Sin respuesta
20173030101422	19-10-2017	Denuncias WEB	¿Denuncia por Empresa de Servicio	Sin



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			Especial "Salamina Express S.A.S" que no cumplí con ofrecimiento de ingresos al afiliar camionetas y adicionalmente realizó cobros por Cupo de Trabajo que quiero saber si es legal, as? como las prácticas que han adoptado, ya que me siento estafado por ellos, por lo que copio derecho de petición enviado	respuesta
20173030101622	19-10-2017	Denuncias WEB	Los CEAs Auto modelo, ¿Roes y San Jos? de Palmira - Valle están vendiendo certificados sin hacer el curso de conducción a los usuarios, adjunto foto de la publicidad que hacen, hable con Alejandro Maya Viceministro y le dije que esta pasaba, muchos CEAs de Cali no tienen Pista, hasta cuándo? pasando esto, dar? copia a la Superpuertos	Sin respuesta
20173210700942	01-11-2017	Reclamos	RECLAMO CONTRA EL GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y ATENCION AL CIUDADANO POR INCONVENIENTE EN LA INFORMACION SOBRE TRAMITES PERINENTES	Sin respuesta

De acuerdo con lo anterior, las diferentes dependencias del Ministerio de Transporte no están dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, evidenciando la necesidad de establecer controles en la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la entidad, toda vez que se podría constituir en una Falta Disciplinaria, según lo establecido en el Artículo 31. Falta disciplinaria, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Dentro de la función "Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las quejas y reclamos solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley" del Grupo Atención al Ciudadano, se hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento para que no se sigan presentando radicados sin respuesta.

1.1.2 Registro Web - Aplicativo PQR'S - Web.

Igualmente, para las PQRS-WEB se evidenció que para el período comprendido entre el 01-01-2018 y 30-06-2018, se recibieron: Seis mil setecientos treinta y ocho solicitudes (6.738), así:



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

WEB- Solicitud de información	2.612
WEB – Derechos de Petición	2.384
WEB – Queja	799
WEB – Reclamo	436
WEB – Denuncia	425
WEB – Sugerencia	82
TOTAL..	6.738

En la verificación efectuada en el aplicativo ORFEO - Estadísticas - Todas las Dependencias-Tipo PQRS. Radicadas en el Ministerio de Transporte, se reporta las siguientes cifras de enero a junio de 2018.

**HERRAMIENTA PQRS-WEB**

Número de **PQRS-WEB** radicados por mes:

• **Enero a Junio de 2018/PRIMER SEMESTRE**

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NUMERO DE RADICADOS TOTAL	1.203	1.269	1.008	1.259	1.091	907	6.737

De acuerdo con lo anterior, tanto por vía física, como Web, la Entidad recibió durante el segundo semestre de 2018, 12.622 quejas, que comparados con el semestre inmediatamente anterior (11.089) se evidencia un incremento en 1.533.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los desarrollos y el alto volumen de PQRS WEB como PQRS Física, se observa la necesidad de establecer directrices que orienten a la consolidación y mejora de los reportes que emite el aplicativo ORFEO, siendo necesario el apoyo del Grupo de Informática, Grupo Administración Documental y Grupo de Atención al Ciudadano en aras de continuar con la mejora continua de este proceso.

**1.1.3 Registro del Aplicativo PQR'S -**

Se verificó el aplicativo de Gestión Documental ORFEO- por la ventana reportes de ayuda-Estadísticas- los reportes de PQRS, pendientes para los últimos cinco (5) años, con los siguientes resultados:

NOMBRE PQRS	VIGENCIA				
PQRS	2013	2014	2015	2016	2017
WEB- Denuncia					603
WEB-solicitud de información					3548
EWB- Reclamo					516
WEB-Queja					1141
WEB- Sugerencia					106
WEB- Derecho de petición General o particular					3178



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Tutela 2 días	111	1573	1035	882	1275
Sugerencia		6	3	8	2
Tutela 1 día	22	415	390	406	548
Queja	2	245	100	48	103
Reclamo	2	11	5		26
Denuncia					2
Derecho de Petición	113	4779	3049	2972	10626
Tutela 3 días	36	1083	842	280	481
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>8.112</b>	<b>5.424</b>	<b>4.596</b>	<b>22.155</b>

De acuerdo con lo anterior, se hace inminente tomar correctivos inmediatos y establecer controles para la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la entidad, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

**1.2 Aplicativo Daruma.** Se revisó el indicador de quejas del primer y segundo trimestre 2018 de 20 Direcciones Territoriales y Planta Central (fecha de revisión el 02/08/2018), de lo cual se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS Y RECLAMOS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	0	4
ATLÁNTICO	0	(1)
BOLÍVAR	0	0
BOYACÁ	0	4
CALDAS	0	2
CAUCA	0	0
CESAR	0	0
CÓRDOBA	0	0
CUNDINAMARCA	0	3 (1)
GUAJIRA	0	0
HUILA	0	4
MAGDALENA	0	0
META	0	0
NARIÑO	0	5
NTE. SANTANDER	0	0
QUINDÍO	0	0
RISARALDA	0	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	0	0
VALLE	0	1
PLANTA CENTRAL	0	38
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>61</b>

Nota: Información registrada en Daruma y Orfeo del primer semestre de 2018.

(1) La Dirección Territorial Cundinamarca y Atlántico, no reportaron información para el segundo trimestre de 2018.



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

De acuerdo con lo anterior, se observa la necesidad de establecer directrices que orienten a la consolidación y análisis de las cifras que se obtienen de los distintos canales por las que se reciben las PQRS, para la toma de acciones de mejora, decisiones y el control efectivo a las PQRS allegadas a la entidad y la respuesta oportuna al ciudadano con eficacia, eficiencia y efectividad.

Por lo tanto, se debe seguir fortaleciendo la consolidación de las cifras de quejas tanto en el aplicativo Orfeo como en Daruma, ya que al realizar el cruce no concuerdan las cifras reportadas en cada sistema.

## 2. OBSERVACIONES GENERALES

- En el aplicativo ORFEO para el primer semestre de la vigencia 2018, se evidenciaron radicados pendientes de respuesta al usuario, en el registro físico como WEB, lo cual contraviene lo establecido en el Estatuto Anticorrupción Artículo 76 y a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". Según Estadísticas por PQRS, para todas las dependencias.
- Se evidenció que aún persisten radicados pendientes de trámites relacionados en nuestro informe correspondientes al segundo semestre de 2017, de los 29 registrados; 26 siguen sin trámite.
- Igualmente, se evidenció en el aplicativo ORFEO- por la ventana reportes de ayuda Estadísticas- reportes de PQRS, que aún persisten radicados pendientes por descargar correspondientes a los últimos cinco años ( 2013 – 2014 – 2015 - 2016 y 2017).
- Igualmente se verificó los reportes efectuados por las diferentes Direcciones Territoriales y Planta Central, para quejas y reclamos a través del aplicativo DARUMA, el cual presenta un total de 61; observándose que para el segundo trimestre de 2018, dos (2) Direcciones Territoriales no reportaron información así: Cundinamarca y Atlántico. Además, los datos del aplicativo DARUMA (61), no coinciden con ORFEO, el cual figura sin datos
- Según la Resolución N° 2727 de 2006, numeral 4; las funciones del Grupo Atención al Ciudadano entre otras, esta: "Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las quejas y reclamos solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley". Lo cual no se está dando conforme a los resultados obtenidos en nuestra auditoria.
- Además, consideramos oportuno que este Acto Administrativo, sea actualizado acorde a la normatividad vigente (Estatuto Anticorrupción, Art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14)
- De acuerdo con nuestras verificaciones efectuadas al aplicativo PQRS, se estableció que este sistema de Gestión Documental- ORFEO, no muestra el total de radicados pendientes y el total de los contestados. Es decir, determinar el universo para cada uno de ellos, así, como se relaciona el total de los radicados pendientes por descargar a una fecha determinada.



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Por lo que se requiere del seguimiento permanente por parte de un funcionario para efectuar la clasificación de los diferentes radicados allegados al Ministerio de Transporte, por los diferentes canales de información con los que se cuenta.

### 3. RECOMENDACIONES

- Determinar el estado de las peticiones y quejas relacionadas sin respuesta en el numeral 1.1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Se analice y determine quién es el responsable del incumplimiento de cada uno de los radicados recibidos conforme a su clasificación dada en los PQR, dado que no se visualizó dicha situación durante la auditoría. Teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015, contempla los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, que indica "toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción".
- Se evidenció que aún persisten radicados pendientes de trámites relacionados en nuestro informe correspondiente al segundo semestre de 2017.
- Establecer un plan de acción y unificar criterios con las áreas de Gestión Documental, Informática y Planeación, para continuar con los ajustes a los reportes que generan los aplicativos ORFEO y DARUMA, en aras de la mejora continua.
- Establecer controles para la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la entidad, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Mejorar el aplicativo Sistema de Gestión Documental – ORFEO, en el sentido que se puedan evidenciar el total de los radicados contestados y pendientes,
- Actualizar la Resolución No. 002727 del 28 de junio de 2006, acorde a la normatividad vigente "el Estatuto Anticorrupción en su art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 art. 14" entre otras, con el fin de contar con una administración integral de las PQRS solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la ley.

LUZ STELLA CONDE ROMERO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO