



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015



MEMORANDO  
20191500014743



08-02-2019

Bogotá, 08-02-2019

PARA: Doctora Gloria Elvira Ortiz Caicedo, Secretaria General

DE: Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral Atención Quejas, Reclamos y Sugerencias

En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto anticorrupción – ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...", la Oficina de Control Interno efectuó seguimiento y verificación al estado de las quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad registradas durante el segundo semestre de 2018, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: Quince (15) folios

Copias: José del Carmen Nieves Oñate, Coordinador Grupo Atención al Ciudadano  
Rosa Elena Montañez, Coordinadora Grupo Gestión Documental  
Diego Alejandro Morales Silva, Jefe Oficina de Planeación  
José Ricardo Acevedo, Coordinador Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: Marisol Cruz

Elaboró: Marisol Cruz

Revisó: LSConde

Fecha de elaboración: 08/02/2019

Número de radicado que responde: 20191500014743

Tipo de respuesta Total ( ) Parcial ( )

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá Colombia. Teléfonos: (57+1) 3240800 (57+1) 4263185

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <http://gestiondocumental.mintransporte.gov.co/pqr/>  
Atención al Ciudadano: Sede Central Lunes a Viernes de 8:30 a.m. - 4:30 p.m., Línea Gratuita Nacional 018000112042. Código Postal 111321



**La movilidad  
es de todos**

**MINISTERIO DE TRANSPORTE**

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017090832 A

**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 01 de julio de 2018 hasta el 30 de diciembre de 2018, de acuerdo al reporte generado por el Sistema de Gestión Documental- ORFEO-Estadísticas PQRS
<b>METODOLOGIA</b>	Análisis de una muestra efectuada por muestreo, revisión de registros y evidencia objetiva
<b>FECHA DE CORTE</b>	Diciembre 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 y nivel central, 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 radicados allegados a la Entidad que se radicaron a través de la herramienta de PQRS-WEB, esta Dependencia responde o direcciona según el caso presentado.



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANIA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017000832 A

## INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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:**

Los radicados allegados de forma física al Grupo de Administración Documental a través de la ventanilla de radicación son monitoreados y se le efectúa seguimiento por parte de la coordinadora del Grupo Atención al Ciudadano

- **Seguimiento Web:**

Al igual que en el caso anterior, labor llevada a cabo por parte de funcionarios de este Grupo.

### 1.1. Sistema de Gestión Documental ORFEO Físico y Web:

#### 1.1.1. Registro Físico.

De acuerdo a nuestra verificación efectuada a las PQRS, según información suministrada por el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, relacionada con el aplicativo ORFEO, para el período comprendido entre el 01-07-2018 al 30-12-2018, se evidenció el registro físico de 1.795 solicitudes, y para las PQRS tramitadas a través de aplicativo WEB, 2.017, para un total de 3.812 solicitudes, las cuales relacionamos por nombre y de acuerdo al medio utilizado (físico y WEB), así:

#### FÍSICO

➤ Derechos de petición.....	1.360
➤ Tutelas.....	419
➤ Quejas.....	11
➤ Reclamos.....	5
➤ Sugerencias.....	0
➤ Denuncias.....	0
<b>TOTAL.....</b>	<b>1.795</b>

#### WEB

➤ Derechos de petición.....	807
➤ Quejas.....	154
➤ Reclamos.....	64
➤ Sugerencias.....	34
➤ Denuncias.....	67
➤ Solicitud de información.....	891
<b>TOTAL.....</b>	<b>2.017</b>



**La movilidad  
es de todos**

**Transporte**

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Presentando a fecha de corte (30-12-2018), un total de 3.812 radicados, que comparados con corte del semestre inmediatamente anterior (30-06-2018) que correspondían a 12.622 radicados, Presentando una disminución significativa del 69.8%.

Esta Oficina para determinar el cumplimiento de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo a la Resolución interna, a lo dispuesto por el Estatuto Anticorrupción en su Artículo 76 y a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14, procedió a tomar una muestra de los radicados relacionados en el reporte suministrado vía correo electrónico por el proceso: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, relacionado con el aplicativo ORFEO.

De acuerdo a nuestro procedimiento de auditorías internas referenciado con código AEV-P-001, V-006, numeral 14, se remitió el 30 de enero de 2019 el informe borrador vía correo electrónico, para su consideración y análisis al responsable del Grupo Atención al Ciudadano, quien efectuó corrección al número de PQRS reportadas por el sistema de Gestión Documental ORFEO, Indicando que las diferencias se deben a la estructuración de los datos tenidos en cuenta en ambos casos (Oficina de Control Interno y Atención al Ciudadano). Debido a que la diferencia entre estos datos no era significativa, se acordó dejar los datos suministrados a esta Oficina de Control Interno, para las pruebas de auditoria respectivas.

De los tres mil ochocientos doce (3.812) radicados registrados en el cuadro anterior, se tomó una muestra de 100 registros, los cuales fueron revisados y de estos se evidencia que tan solo ocho (8) fueron tramitados y noventa y dos (92) están sin trámite en el aplicativo ORFEO, los cuales relacionamos a continuación, indicando su estado actual, así:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	ESTADO
20183030067902	01/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud de información sobre proceso sancionatorio de tránsito en casos de Foto Multas	Sin respuesta
20183030068022	02/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud. Para grupo de homologaciones: Certificar Concepto técnico Número 5252 del 21 de marzo de 1997. Anexo copia del concepto técnico	Sin respuesta
20183030068052	02/07/2018	Derecho de Petición- WEB	solicitud actualización vehículo en el Runt	Sin respuesta
20183030068172	03/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Necesito que me gestione esta petición el coronel John Freddy Suarez Subdirector de tránsito. aporoto documento adjunto	Sin respuesta
20183030068212	03/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito sea derogada la resolución de habilitación No. 3007 del 15 de julio de 2016 del CDA MOTO RACING, ya que no cuenta con acreditación por parte de ONAC y la matricula mercantil fue cancelada	Sin respuesta
20183030068342	04/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Tengo una situación particular con el cambio de servicio de mi vehículo de público a particular toda vez que este	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANIA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017000632 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			ya no se encuentra vinculado a ninguna empresa operadora y adicionalmente en el RUNT tampoco registra afiliaciones. La oficina de transito considera el trámite improcedente debido a esto. Solicito orientación al respecto	
20183030068532	04/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Buenas tardes ya me informaron de que si puedo conducir acá con mi licencia de allá por el tiempo que mi permiso de permanencia este vigente y mi licencia que solo puedo conducir carro particular pero esa inf la quiero imprimir porque a los policías a lo mejor no estén enterado y para yo tenerla de soporte por favor envíen la inf. para imp.	Sin respuesta
20183030069512	06/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Derecho de Petición sobre estudio que se adelanta para dar piso jurídico a los taxis de lujo	Sin respuesta
20183030069652	06/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Derecho de petición solicitando el cambio de tarjeta de operación de ocho (8) a nueve(9) pasajeros invocando el derecho a la igualdad	Sin respuesta
20183030069832	07/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito respuesta clara al derecho de petición adjunto, es el segundo caso que se presenta, al igual que la pqr radicada con el numero 20183030067072	Sin respuesta
20183030070932	10/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Derecho de Petición para la migración de reporte de Licencia de Conducción N.º.0020291-68001 de fecha 19 de Abril de 1996.	Sin respuesta
20183030071472	11/07/2018	Derecho de Petición- WEB	DERECHO DE PETICION PARA INFORMACION SOBRE VIDA UTIL DE BUSES URBANOS	Sin respuesta
20183030071722	12/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito se revise este caso de Cambio de empresa el cual ha sido demorado y complicado ni en Bogotá ni en la regional me dan solución Hay un silencio administrativo que debo hacer?	Sin respuesta
20183030072242	13/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito se me brinde la respuesta a mis radicados que no he recibido, ya se culminó el término y son las siguientes: 20184110196081 20183030063822 20184110196081 20183030052212 20183030050462 20183030050062 20183030048412	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANÍA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017006832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

20183030072502	15/07/2018	Derecho de Petición- WEB	Respetuosamente me permito enviar derecho de petición como lo consagra artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.	Sin respuesta
20183030078252	01/08/2018	Derecho de Petición- WEB	legalidad de comparendo sin firma de conductor o testigo	Sin respuesta
20183030078302	01/08/2018	Derecho de Petición- WEB	Como ciudadano adquirí una monta carga como maquinaria industrial, dicha monta carga fue matriculada en Girardot Cundinamarca, allí no aparece registrada en el Runt, como propietario deseo cancelar la matrícula, el secretario de transito de Girardot necesita, lineamientos para ello. adjunto documentos.	Sin respuesta
20183030078442	01/08/2018	Derecho de Petición- WEB	en nombre de la cooperativa COOPTRANSCALDAS solicitamos muy comedidamente asesoría al respecto de los artículos 2.2.1.1.9.1 y 2.2.1.1.9.2 del decreto 1079/2015 si lo establecido en dichos Artículos son aplicables para todas las modalidades de transporte incluyendo el transporte público terrestre automotor individual de pasajeros	Sin respuesta
20183030078612	201802/08/	Derecho de Petición- WEB	Buen Día, La presente para solicitar cambio de servicio público a particular de acuerdo al Decreto 1305 del 2017, ya que en la ciudad de Girardot no me recibieron los papeles ya que me indican que era hasta el 23 de Julio del presente año. adjunto se encuentra carta radicada de dicha solicitud con todos los documentos requeridos	Sin respuesta
20183030078672	02/08/2018	Derecho de Petición- WEB	Intervención para desafiliación de taxi de la Cooperativa de Transporte de Medellín ¿ CTM Cootransmede ante negativa por parte de esta.	Sin respuesta
20183030079542	06/08/2018	Derecho de Petición- WEB	CONCEPTO :SOBRE LA FICHA DE HOMOLOGACIÓN DE VEHICULO SOC-720, LA QUE LE CORRESPONDE PARA QUE EXPIDAN TARJETA DE OPERACION EN LA TERRITORIAL TOLIMA	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

Ministerio de Transportes

ISO 9001:2015

COMPANIA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017000432 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

20183030079992	07/08/2018	Derecho de Petición- WEB	En la RESOLUCION 2498/18 del MT se refiere que la Universidad Nacional a través de Convenio Interadministrativo con el Ministerio de Transporte, celebrado el 21 de Agosto del 2015sobre requisitos de homologación. SOLICITO SE EXPIDA A MI COSTA DICHO ESTUDIO	Sin respuesta
20183030080572	09/08/2018	Derecho de Petición- WEB	Es obligatorio que los vehículos de una empresa de transporte de pasajeros por carretera, hagan rotación o pueden tener rutas fijas? quien lo determina? quien debe administrar los vehículos? En que consiste la administración? Deben expedir tiquete por el pasaje? Que debe contener? es legal que un policía exija en físico el SOAT y seguros	Sin respuesta
20183030081802	13/08/2018	Derecho de Petición- WEB	estoy hace tres años esperando y enviando correo DE UN LADO A OTRO para que me realicen devolución de mi dinero de licencia de conducción ya que el pin vendido no tenía convenio y me tienen de un lado a otro y nada de solución	Sin respuesta
20183030083452	16/08/2018	Derecho de Petición- WEB	solicito definición de grua para vehiculos	Sin respuesta
20183030084792	21/08/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito aclaración sobre la solicitud de renovación de la tarjeta de operación del vehículo THL227 de mi propiedad, dice tramite rechazado y no me dicen porque razón. Agradezco su ayuda.	Sin respuesta
20183030084942	21/08/2018	Derecho de Petición- WEB	Buenas tardes solicito con urgencia ingresar al RUNT la tarjeta de operación de mi vehículo camioneta Iuv Dmax de placa YAR344 la cual no se encuentra registrada y no permite el trámite de renovación, en la sede del M. TransporSeccional Valle de antemano le agradezco la atención prestada a está solicitud. anexo tarjeta operación vencida.	Sin respuesta
20183030086832	26/08/2018	Derecho de Petición- WEB	Buenos días necesito con urgencia un Historial de la Licencia de Conducción en el Ministerio de Transporte. Me informaron de conseguirlo en Bogotá presentando	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 201700632 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			algunos documentos. La cuestión es que vivo en Francia y no tengo ni conocidos ni familia en Bogotá. Les solicito para ayudarme a conseguir este trámite a distancia. Muchas gracias.	
20183030094922	13/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Reiterar la solicitud hecha el 24 de abril de 2018 por medio de derecho de petición y radicado no 20183030046832 el cual direccionaron a la sección al riohacha sin que a la fecha me hayan dado algún tipo de respuesta vulnerándose este derecho quedó atento nuevamente	Sin respuesta
20183030095422	14/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Derecho de Petición Angélica Lozano	Se dio respuesta
20183030100592	27-09-2018	Derecho de Petición- WEB	Requiero sea canceladas las habilitaciones otorgadas al establecimiento mencionado. Teniendo en cuenta que fue liquidada la sociedad.	Sin respuesta
20183030100592	27/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Requiero sea canceladas las habilitaciones otorgadas al establecimiento mencionado. Teniendo en cuenta que fue liquidada la sociedad.	Sin respuesta
20183030100382	27/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Es prohibido que los conductores de moto transiten por el carril izquierdo	Se dio respuesta el 03-12-2018 con radicado 201842104 92501
20183030100332	27/09/2018	Derecho de Petición- WEB	buenas tardes por medio de la presente remitimos copia digitalizada del vehículo de placas RAC002, para valoración del mismo por parte del Ministerio de Transporte, consultando si es aplicable la resolución 10378 de 2012	Sin respuesta
20183030098272	22/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Derecho de petición vehículos INPEC	Sin respuesta
20183030098142	21/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Rectificación PBV en camiones tipo sencillo	Sin respuesta
20183030097542	20/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Buenas tardes, me permito por medio de esta solicitar a ustedes un INFORME GENERAL DEL CONDUCTOR que me está solicitando la cancillería para poder	Sin respuesta

*gn*





**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

**COMPANIA  
ISO 9001  
CERTIFICADA**

Certificado No. SG 2017020232 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			apostillar mi Pase en el exterior.  Muchas Gracias por su pronta colaboración	
20183030096472	18/09/2018	Derecho de Petición- WEB	Se solicita la corrección de la placa ASG 714 en la capacidad de carga útil dando la como in procedente por CIRCULAR 20174000494331 máximo una modificación en la cual se cometió un error involuntario omitiendo la diferencia de kilogramos a toneladas por eso se anexa oficio de solicitud de corrección.	Sin respuesta
20183030101192	01/10/2018	Derecho de Petición- WEB	Capacidad de carga de vehículo UFS743	Se dio respuesta
20183030101752	02/10/2018	Derecho de Petición- WEB	Concepto que aclare si camionetas doble cabina pueden ser utilizadas para transporte público pasajeros con capacidad para diez personas	Se dio respuesta
20183030101932	02/10/2018	Derecho de Petición- WEB	Derecho DE PETICION PARA QUE ME DEN CLARIDAD DEL PESO BRUTO VEHICULAR DE MI PROPIEDAD.	Se dio respuesta
20183030104602	10/10/2018	Derecho de Petición- WEB	Derogar el artículo 5° de la resolución 3248 de 2018 por falta de esta cinta en Colombia por no estar enterados los fabricantes y permitir usarla solo con la marca DOT C2 de USA	Se dio respuesta
20183030104682	10/10/2018	Derecho de Petición- WEB	Ref: Reiteración de petición radicado 20183030084932. Sobre Normatividad Vigente Para La Señalización Vertical De Las Intersecciones Con Semáforos. Si Las Franjas Negras Que Van A Pie Del Poste Del Semáforo Son Obligatorias Tanto Para El Blanco O Para El Amarillo Trafico?.	Sin respuesta
20183030104932	10/10/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud de certificación de los trabajos desarrollados por mí para el Ministerio de Transporte, ver documento adjunto.	Sin respuesta
20183030105582	12/10/2018	Derecho de Petición- WEB	Habla algún manual o reglamento de señalización vial expedido por el Ministerio de Transporte, antes de entrar en vigencia el Manual de Señalización Vial de mayo de 2004? Si la respuesta fuere positiva, favor enviármelo completo a mi correo	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 201700832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			electrónico.	
20183030107012	17/10/2018	Derecho de Petición- WEB	actualización de datos del peso bruto vehicular (PBV) en la base de datos del RUNT del vehículo con placa TTG 205	Sin respuesta
20183030109522	23-10-2018	Derecho de Petición- WEB	Por qué no me dejan canjear mi licencia en España? Y m rechazan la solicitud.	Sin respuesta
20183030111962	30-10-2018	Derecho de Petición- WEB	Remito copia adjunta del derecho de petición y envió original con sus anexos.	Sin respuesta
20183030112042	30-10-2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud de Aclaración o Jurisprudencia sobre Resolución 718 de 2018	Se dio respuesta el 09-01-2018, radicado 201813405 1240
20183030112542	30-10-2018	Derecho de Petición- WEB	derecho de petición información Eduardo Robayo c.c. 75.089.271	Se dio respuesta el 26-12-2018 radicado 201842104 98651
20183030112792	01-11-2018	Derecho de Petición- WEB	Petición para la aplicación de la Resolución 2498 de 2018 para el control de peso de vehículos de carga en bascula.	Sin respuesta
20183030113012	01-11-2018	Derecho de Petición- WEB	Si se radica una solicitud de ampliación de capacidad transportadora ante el ministerio, y este envía una consulta a la superintendencia y cuando esta llega, algunos de los contratos con que se sustentó la ampliación de capacidad se vencieron pero están activos al momento de la radicación de la solicitud, esta solicitud sigue el tramite?	Sin respuesta
20183030113102	02-11-2018	Derecho de Petición- WEB	Se me especifique que artículo del decreto que rige el transporte de carga me obliga a que una camioneta de estaca, con carrocería y placas de servicio público debe pagar cuotas de administración. - si una empresa de transporte me puede obligar a permanecer vinculada a esta, en caso de que la respuesta sea negativa que norma me respalda	Sin respuesta
20183030115422	02-11-2018	Derecho de Petición- WEB	YO,JOSEPH COSIO ABOGADO EN EJERCICIO IDONEIDAD 22,279 EN	Sin respuesta



La movilidad  
es de todos

ISO 9001:2015

COMPANIA  
ISO 9001  
CERTIFICADA

Certificado No. 50 2017000312 A

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			LA REPÚBLICA DE PANAMÁ, CEDULA DE IDENTIDAD PERSONAL 8-899-1378, solicito que se me certifique si el señor HELLY ANDRES RIPOLL RODRIGUEZ número de cedula: CC1047037073 y pasaporte FB564582 posee licencia para conducir, con el fin de aportarlo como prueba en proceso de querrela penal	
20183030117512	19-11-2018	Derecho de Petición- WEB	Tengo una camioneta de 12 pasajeros servicio especial modelo 2008. Ya no hay mucho trabajo para ella y está en buen estado. Quiero dejarla para uso particular. No importa si se baja la capacidad de puestos. Que de o hacer? Ya no es un que sirva para negocio. Por favor necesito orientación.	Sin respuesta
20183030118272	20-11-2018	Derecho de Petición- WEB	Hola soy un ciudadano colombiano que vive en España, llevo 1 año tratando de canjear mi licencia colombiana acá en España , pero no ha sido posible por qué el Ministerio de Transporte de Colombia no da ninguna información sobre mi documentación, me dirijo a ustedes para que me ayuden a gestionar este procedimiento. Gracias	Sin respuesta
20183030121492	30-11-2018	Derecho de Petición- WEB	Buenas tardes, el día 30/11/2018 fui a la escuela de conducción moderna para realizar la inscripción, no me lo permiten por tener contraseña, me dicen que el Ministerio de transporte no les permite, por favor pido que me lo permita ya que este documento en general es válido nacional e internacional, espero una pronta respuesta, gracias.	Sin respuesta
20183030121482	30-11-2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud de levantamiento inmediato de las medidas prohibitivas y de sanción para la debida prestación del servicio público de transporte público de carga para el cual estamos debidamente habilitados.	Sin respuesta
20183030069022	05-07-2018	Queja -Web	Buenos días! Hace un mes hice la solicitud de información con radicado 20183030059912. A este momento no recibí la respuesta. Por favor déjame saber la respuesta a mi pregunta. Muchas gracias	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

MANIFIESTA

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017090832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

20183030071292	11/07/2018	Queja-Web	Denunciar el mal funcionamiento y falla de la plataforma sicov, estoy realizando curso de conducción de carro en la academia profesionales de Venecia y todos los días la plataforma no sirve no toma la huella, ni registra nuestra asistencia clase ni sube las mismas. conclusión es malísima y nos cobraron 85.000 me siento robada nunca sirve	Sin respuesta
20183030072012	12/07/2018	Queja-Web	Deseo presentar una queja contra el sistema que manejan loa CEA para el registro de los aprendices, en mi caso particular por causa del mal funcionamiento de este sistema me he visto perjudicada en el tiempo que llevo haciendo el curso. Arreglen ese sistema por favor.	Sin respuesta
20183030078012	30/07/2018	Queja-Web	en fallo de tutela CABIFY empresa ilegal de transporte manifiesta que está legalmente habilitada de acuerdo a la resolución 112 del 13 de noviembre del 2013 por lo cual solicito en forma URGENTE copia de dicha resolución para adjuntar a la impugnación ante el consejo de estado agradezco su colaboración	Sin respuesta
20183030077752	30/07/2018	Queja-Web	Cuál es la ley que establece el cobro de las foto multas. A quien se le piden las pruebas de esa foto multa y a donde podemos pedir la constancia de que notificaron. Si la persona no vive en la ciudad ni siquiera en el departamento porque se le considera notificada si a ella no le ha llegado ninguna notificación	Sin respuesta
20183030080702	09-08-2018	Queja-Web	Solicito información del horario de atención al público de la Direccion Territorial Magdalena, debido que el funcionario JHON COTES, las veces que hemos ido nunca esta, nos toca esperar hasta dos hora que llegue y a veces ni llega, hasta para que de una factura coloca esperar los usuario. los tramites los entrega cuando el quiere	Sin respuesta
20183030081162	10-08-2018	Queja-Web	Se asigna la misma placa a dos vehículos en los organismos de tránsito de RiO NEGRO ANTIOQUIA y en organismo de tránsito de florida.	Sin respuesta
20183030084732	21-08-2018	Queja-Web	Solicito respuesta al derecho de	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANIA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017090632 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			petición de fecha 27-04-2018 radicado nro 20183210273002 que a la fecha no he recibido respuesta, gracias	
20183030086812	25/08/2018	Queja-Web	Cordial Saludo. Manifiesto por este medio mi inconformidad frente al cobro excesivo para obtener la licencia A1 en las instituciones autorizadas para estos trámites, donde el valor que está cobrando es demasiado para quienes actualmente devengamos un mínimo, cobro 718.000 escuelas Buga a donde debo desplazarme para esto.	Sin respuesta
20183030088112	28/08/2018	Queja-Web	nuestra empresa presenta inconvenientes en el aplicativo sisec y la pagina examen licencia y sisec no nos da una solución oportuna a este problema, desde el 24 de agosto presentamos este problema Y ESTAMOS SIENDO AFECTADOS ECONOMICAMENTE	Sin respuesta
20183030091152	04-09-2018	Queja-Web	Realice el curso de conducción termine en el mes de julio aprox ya tengo el examen médico y el CEA LOTUSS ubicado en las américas con 61, no me ha cargado las horas a la fecha hoy 4/09/2018 no he podido sacar i licencia. Ya he puesto varias quejas en super puertos pero no he recibido mayor información, O ES UN PROBLEMA DE LA PLATAFORMA?	Se dio respuesta
20183030092612	07-09-2018	Queja-Web	no me dan respuesta de un derecho de petición que se elevó hace más de 20 días	Se dio respuesta
20183030097042	19-09-2018	Queja-Web	Buenos días, remito una carta enviada a la alcaldía de Guadalajara de Buga en donde está la explicación de esta queja.	Se dio respuesta
20183030100462	27-09-2018	Queja-Web	Llevo varios años tratando de realizar cambio de documento en mi licencia de conducción de tarjeta de identidad 8983091 a cédula 71087483 pero en los tránsitos de Bogotá, Medellín y sabaneta me han negado el trámite, solo en el de Bello he podido tener contestación, la semana pasada me dirigí al tránsito de puerto Berrio donde se expidió	Se dio respuesta



**La movilidad  
es de todos**

Ministerio de Transportes

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017090832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

20183030095812	16-09-2018	Queja-Web	Desde marzo radique trámite para habilitación de un CEA, lo que se había dicho que era un trámite de 3 máximo 4 meses, se ha convertido en algo más de 6 meses. lo peor no dan razón y mientras la espera la papelería se vence y de nuevo a sacarla, creo es un juego y falta de respeto como usuario, como empresario	Sin respuesta
20183030103522	06-10-2018	Web-Queja	por qué razón si yo tengo un vehículo fsr 2007 tiene un peso bruto vehicular de 11.000 y otro con las mismas características tiene un peso bruto vehicular de 17.000 es total mente irregular porque tiene que ver el mismo vehicular está demostrado la corrupción de este país.	Se dio respuesta
20183030105632	12-10-2018	Web-Queja	queja sobre resolución expedida por el director de transporte y transito	Sin respuesta
20183030108722	22-10-2018	Web-Queja	solicito me sea atendido de forma inmediata mi derecho de petición interpuesto a la dirección territorial Bolivar mediante radicado 20183210464582 de 31/07/2018,recibido en las oficinas de Bogotá el cual a la fecha no se le ha dado respuesta alguna. Lo anterior con el fin de dar finalización amigable a la respectiva solicitud.	Se dio respuesta
20183210448722	24-07-2018	Queja	queja por cálculo de servicios de taxis rad 20182060183142	Se dio respuesta
20183210599452	24-09-/2018	Queja	grupo control interno disciplinario	Se dio respuesta
20183210646962	16/10/2018	Queja	Se remite queja de solicitud de revocatoria contra la resolución atf2017017278 de comparendo no 08634001000014775863 y otros.	Se dio respuesta
20183210658842	18/10/2018	Queja	Queja contra directora de transito de la dorada por comparendos que no han sido notificados.	Sin respuesta
20183210664982	22/10/2018	Queja	Traslado de queja de Claudia patricia rincón queja sobre irregularidades en construcción de autopista perimetral de oriente...	Se dio respuesta
20183210697182	06/11/2018	Queja	Respuesta a petición presentada por sr. bill barrios sourdis presentando información y queja por cámaras de detección electrónica.	Se dio respuesta
20183210712662	09/11/2018	Queja	se informa de queja presentada por sr. Luis German Sanchez Beltran en	Se dio respuesta



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

**COMPANIA**  
**ISO 9001**  
**CERTIFICADA**

Certificado No. SG 2017039532 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			problemática con servicio de transporte de pasajeros	
20183210732092	20-11-2018	Queja	Queja presentada por irregularidades presentadas al interior de cooperativa de transportes especiales valle express	Sin respuesta
20183210735192	21/11/2018	Queja	Solicitud investigación disciplinaria contra alcalde de Barahona y sus subalternos	Sin respuesta
20183210738982	23/11/2018	Queja	Queja contra funcionaria de Direccion territorial Tolima	Sin respuesta
20183210747492	27/11/2018	Queja	Presenta queja en bases a procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo ley 1437 de 2011	Se dio respuesta
20183210528832	31-08-2018	Reclamos	Solicitud apertura investigación administrativa en irregularidades en tema de desintegración de vehículos automotores	Sin respuesta
20183210529012	31-08-2018	Reclamo	Queja ante la ineficiencia en la atención a los requerimientos y atención al ciudadano	Sin respuesta
20183210549332	07-09-2018	Reclamo	Remite reclamo por la deficiente prestación de servicio de las personas de recepción 1 piso entrada del min transporte	Sin respuesta
20183210575982	17-09-2019	Reclamo	Queja contra el tránsito de Choconta	Se dio respuesta el 21-11-2018, radicado 201842104 71021
20183210702382	07-11-2019	Reclamo	No ha recibido respuesta del MT 20183210063782 y otros...	Sin respuesta
20183030068182	03-07-2018	Denuncia	Hace 63 días solicite en tránsito y trasporte de honda Tolima el cambio se servicio de mi vehículo de placas sck224,, me expidieron la nueva licencia de tránsito, no me dieron transito libre y hasta hoy no me entregan placas, coloque queja en super transporte e hicieron caso omiso al mismo	Sin respuesta
20183030071272	11-07-2018	Denuncia	Deseo que me ayuden con a poder salir del sistema para inscribirme en otra academia, además, de evitar que esa academia siga estafando a	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

**Ministrío de Transporte**

**ISO 9001:2015**



Certificado No. SG 201700632 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			más personas.	
20183030075772	25-07-2018	Denuncia	Señores Min transporte mediante la Queja presentada por mí con número de Radicado 20188403052351 fechada 25-04-2018 y en conocimiento de la Doctora Lina Mateus Solicito a ustedes se sirvan Realizar Apertura de Investigación Administrativa a la secretaria de Tránsito y Transporte de Paipa Boyacá, por lo mencionado con anterioridad.	Sin respuesta
20183030078962	03-08-2018	Denuncia	La regional del ministerio de transporte en la guajira NO expide la tarjeta de operación del vehículo de placas tfw370, desde febrero 7 de 2018.	Sin respuesta
20183030082102	13-08-2018	Denuncia	coloco en conocimiento de ustedes la negligencia del centro de reconocimiento para conductores físicos de la autopista norte con calle 106 me tienen abierto un proceso de un examen y me tienen bloqueado para refrendar mi licencia de conducir pase el miércoles 08 de agosto y hice la solicitud que me desbloquearan y no me desbloquean	Sin respuesta
20183030086312	24-08-2018	Denuncia	El Inspector de Transito Betania-Antioquia se enteró en una declaración que servirá para emitir concepto contravencional en materia de transito frente a la responsabilidad en el choque, que la motociclista, en el tercer folio del documento anexo, no haber recibido clases de idoneidad practicas al momento de obtener su certificado.	Sin respuesta
20183030092512	07-09-2018	Denuncia	Denuncio a la academia Autoexpertos ubicada en el Restrepo, por presuntas irregularidades en el sistema de registro de las clases teóricas y prácticas, no existe una formación específica por grupos separados para carros y motos, las temáticas teóricas no corresponden al examen que se realiza, se hacen cobros irregulares. Hacer seguimiento	Sin respuesta
20183030094802	13-09-2018	Denuncia	La academia de conducción AUTOMASTER ubicada en la ciudad de Medellín, en uno de sus vehículos tuvo un accidente de tránsito, hasta	Sin respuesta





**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANIA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

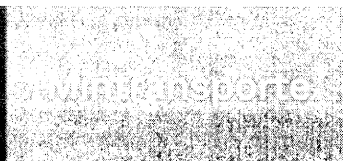
Certificado No. SG-20\*1030832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			donde se toda la flotilla de la escuela de conducción debe estar cubierta por un seguro de responsabilidad civil. pero resulta que el vehículo de la colicci2n no está asegurado según la respuesta de SURA	
20183030095442	14-09-2018	Denuncia	Solicitud de investigación a certificadora suspendida por el onac. por favor ver archivo adjunto	Sin respuesta
20183030097802	20-09-2018	Web Denuncia	Termine el curso de conducción el 13 de julio/18 en la escuela escats ubicada en la cra 73 # 57r -24, barrio Perdomo, frente al apogeo, tel 7758749-3176476642. Dueño Hernan Alex Rodriguez Luque, quien a la fecha no me han subido las horas teóricas y prácticas al sim para sacar mi pase de moto. Por lo cual pido revisión para esta inepta.	
20183030099732	26-09-2018	Web-Denuncia	La empresa internacional de turismo me engaño matriculando este vehículo chana 2009 servicio público placa SMW 451 sin carta cupo y como si fuera de carga y nunca lo registro ante el ministerio de transporte y nunca me suministro tarjeta de operación alguna lo afilio de manera ficticia y debido a esto no puedo hacer con este vehículo nada y este e	Sin respuesta
20183030101842	02-10-2018	Web-Denuncia	buenos días lo siguiente es para denunciar anomalía que se está presentando en Barranquilla Atlantico están dando licencia de conducción a pacientes psiqui2tricos con medicación quienes por indicación médica especializada no pueden conducir ejemplo el señor Perez Herazo Juan Carlos con cedula 72226370 por favor investiguen y tomen las acciones per	Sin respuesta
20183030101972	02-10-2018	Web-Denuncia	Empresa de servicio Especial sin renovar seguros contractual y extracontractual de su flota de vinculados.	Se dio respuesta el 22-11-2018, radicado 201841104 54281
20183030111762	29-10-2018	Web-Denuncia	queja contra instructor de enseñanza vinculado al cea as reales	Sin respuesta
20183030112502	31-10-2018	Web-Denuncia	Denuncia Dirección de Infraestructura ESPERANZA LEDEZMA Y SUS	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**



ISO 9001:2015

COMPANÍA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017006832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			SUBALTERNOS	
20183030115362	09-11-2018	Web-Denuncia	Hace 4 meses invertí en mi licencia de conducción de la academia metropolitana de Pereira y no me han entregado nada ya hice todos los cursos y nada y voy hacer el reclamo y siempre dicen que el sistema de ustedes es el culpable por favor estoy sin trabajo y dependo de la licencia para iniciar a laborar soy padre cabeza de hogar por favor	Sin respuesta
20183030115992	13-11-2018	Web-Denuncia	buenas tardes, por medio del presente, quiero dar a conocer mi inconformidad y solicitar su intermediación, ya que en el año 2004, realice un curso de conducción en la academia williams, ubicada en la kr.70 #16-80 en la ciudad de Bogotá, en ese año me encontraba en estado de embarazo y tuve que salir de la ciudad por motivos de salud	Sin respuesta
20183030117882	19-11-2018	Web-Denuncia	Al frente del CAI del barrio 14 de julio de Buenaventura, se está realizando una construcción en un terreno que corresponde al área de reserva de la autopista Simón Bolívar y la Línea férrea. Esta última la socavaron y quedó al aire, sin base, lo que afectará cuándo se vuelva a colocar en funcionamiento la vía férrea.	Se dio respuesta Radicado 201850005 22541 del 27-12-2018
20183030125672	17-12-2018	Web-Denuncia	Requiero saber si Salamina express nit 900596839-4 tiene aprobada la rehabilitación de la capacidad transportadora para el año 2019 ya q la territorial magdalena (telef. 311516617 john cotes) me negó info en llamada del 5-12-2018 diciendo que solo se le da info. al rep. legal/gerente/duero de la empresa y q es prohibido darla a los afiliados.	Tramitado no muestra medio de respuesta.
20183030126382	18-12-2018	Web-Denuncia	Vehículo que se encontraba matriculado como transporte de servicio público tipo panel y aparece con placas matriculadas en otro municipio con placas particulares	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

**COMPANIA  
ISO 9001  
CERTIFICADA**

Certificado No. 30 2017030832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

- Igualmente, se procedió a verificar los radicados pendientes de trámite presentados en nuestro informe correspondiente al primer semestre de 2018, observando que aún persisten 46 radicados sin dárseles trámite, por lo que relacionamos las solicitudes pendientes de ser atendidas, por la dependencia respectiva, 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 en la Subdirección de Tránsito y en poder de Gilberto Tovar
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 y en poder de Patricia Manga(08-01-2019)
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 N° 349.958 a mi nueva identificación como colombiano n° 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 y en poder de Gilberto Tovar (10-02-2018)
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 verifique? 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 y en poder de Patricia Manga (29-11-2018)
20183030002422	09/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Durante el 2017 mi hijo EDUARDO DANNA RAMIREZ TJ 1010129915 realizó? el curso de conducción con la academia elite de Bt?, a la fecha no han expedido el pase porque la academia dice que el ministerio no	Sin respuesta y en poder de María Isabel Villamil (10-02-2018)



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANÍA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 201700832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			da permiso de SUBIR certificaciones al SIM por el cambio de normatividad. Le solicito una solución inmediata al caso expidiendo el pase	
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 y en poder de Gilberto Tovar (10-02-2018)
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 y en poder de Gilberto Tovar (11-05-2018)
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 y a cargo de Gilberto Tovar (10-02-2018)
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 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	Sin respuesta y a cargo de Gilberto Tovar (10-02-2018)
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 y a cargo de Gilberto Tovar (10-02-2018)
20183030004882	15/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Dosquebradas, Enero 15 de 2018 Señores: MINISTERIO DE transportes centro comercial estación ii, ac n?. 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? N? 7-120 Dosquebradas, e identificado	Sin respuesta y a cargo de Gilberto Tovar (10-02-2018)
20183030005582	16/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito información con relación a la revisión técnico- mecánica de las motos eléctricas.	Sin respuesta y a cargo de



**La movilidad  
es de todos**

MOVILIDAD

ISO 9001:2015

COMPANÍA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017000132 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

				Patricia Manga
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 y a cargo de Gilberto Tovar (14-02- 2018)
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 l 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 y a cargo de Gilberto Tovar (12-02- 2018)
20183030005972	17/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Radique una queja el 29 noviembre 2017 en esta misma página 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 urgente y me están perjudicando. no tengo comparendo ni he tenido ningún tipo de problemas ni comparendos	Sin respuesta y a cargo de Gilberto Tovar (05-02- 2018)
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 y a cargo de Ilyar Alexis Torres (26- 11-2018)
20183030006822	19/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicitud certificación licencia de conducción	Dice Tramitado. Pero no se indica por cual medio
20183030006932	19/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Mi situación estoy parado en el proceso de la licencia que porque el ministerio no a 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 y a cargo de Gilberto Tovar
20183030007522	21/01/2018	Derecho de	Licencia de instructor de conducción vencida, en el RUNT no aparece el	Sin respuesta



**La movilidad  
es de todos**

MOVILIDAD 9001

ISO 9001:2015

COMPANÍA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017000832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

		Petición- WEB	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	y a cargo de Gilberto Tovar (12-02-2018)
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 y a cargo de Gilberto Tovar (12-02-2018)
20183030007812	22/01/2018	Derecho de Petición- WEB	Solicito reportar al RUNT la Licencia de transito de 3 categoría No. 200010001171 expedida por el 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.	Sin respuesta y a cargo de Gilberto Tovar (12-02-2018)
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 conducción.	Sin respuesta y a cargo de Gilberto Tovar (12-02-2018)
20183030007932	22/01/2018	Derecho de Petición- WEB	No he podido re categorizar mi licencia de transito de B1 a C1 porque Olimpidice 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 y a cargo de Gilberto Tovar (12-02-2018)
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 y a cargo de Ilvar Alexis Torres (26-11-2018)
20183030009292	24/01/2018	Derecho de Petición- WEB	tramite de licencia de conducción	Sin respuesta y a cargo de Gilberto Tovar (12-02-2018)



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

**COMPANIA  
ISO 9001  
CERTIFICADA**

Certificado No. SG 2017009832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

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 y a cargo de Patricia Manga (29-11-2018)
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 y a cargo de Enrique Bojaca (12-02-2018)
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 y a cargo de Adriana Cetina
20183030001132	04/01/2018	Queja-Web	Queja SICOV	IDEM, comentario anterior
20183030001582	05/01/2018	Queja-Web	Soy ciudadano de bien el cual pido ante ustedes como realizar el pago del soat ya que llevo 10 días 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 y a cargo de María del Piar Vanegas (18-12-2018)
20183030002892	10-01-2018	Queja-Web	Buenas tardes estoy haciendo cambio de servicio a Particular, tengo el tecno mecánico 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 y a cargo de Laura Ximena Arevalo (28-01-2018)
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. Quien responde por los problemas del sistema? Si se vencen los exámenes paga el usuario aunque no sea culpa de	Sin respuesta y a cargo de Adriana Cetina (23-03-2018)
			El día 09 de Noviembre de 2017	



**La movilidad  
es de todos**



ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

20183030003862	12/01/2018	Queja-Web	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 Y a cargo de Patricia Manga (29-11-2018)
20183210022602	15/01/2018	Queja	se da traslado al sr. Juan Carlos Malagón queja por alto costo de soat	Sin respuesta y a cargo de Patricia Manga (12-02-2018)
20183210057252	31-01-2018	Queja	queja contra la sra Marcela del grupo de reposición vehicular	Sin respuesta y a cargo de Javier Medina (05-10-2018)
20183210107842	20/02/2018	Queja	queja contra grupo de reposición vehicular por negarme información	Sin respuesta y a cargo de Manuel Perez (12-06-2018)
20183210124562	24/02/2018	Queja	Envío de queja por maltrato en tuta escolar	Sin respuesta y a cargo de Augusto Moreno
20183210157732	15/03/2018	Queja	Queja porque el derecho de petición con radicado 20173210395552 no ha sido respondido	Sin respuesta y a cargo de Patricia Manga (29-11-2018)
20183210173522	16/03/2018	Queja	informe de cancelación ilícitamente del vehículo de placas snj250	Sin respuesta y a cargo de Laura Alejandra Hernandez (15-06-2018)
20183210187692	26/03/2018	Queja	queja del señor Yovanni Almeciga por demora en el trámite del mt 20173210771352	Sin respuesta y a cargo de Gonzalez Avellaneda Lázaro Dimas (10-04-2018)
20173210700942	01-11-2017	Reclamos	Reclamo contra el grupo de homologaciones y atención al ciudadano por inconvenientes en la información sobre tramites pertinentes	Sin respuesta y a cargo de Basilio Prieto Baquero (19-02-2018)
20173030101622	20-10-2017	Denuncias WEB	Los CEAs Automodelo, Ruez 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	Sin respuesta y a cargo de María Isabel Villamil Mora (20-10-2017)





**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANIA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2011003032 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

			dije que esta pasaba, muchos CEAs de Cali no tienen Pista, hasta cuándo? pasando esto, dar? copia a la Superpuertos	
20173030101422	19-10-2017	Denuncias WEB	Denuncia por Empresa de Servicio 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	Sin respuesta y a cargo de Gonzalez Meza Martha Cecilia (27-11-2017)
20173030094782	27-09-2017	Denuncias WEB	Envío documento en el cual la empresa Olimpia mangement sa nos desconecta del sistema de seguridad impidiendo por 15 días la operación del crc aprueba ut cali, sin soporte ni, justificación jurídica o evidencia de incumplimiento por parte del crc.	Sin respuesta y a cargo de Luis Garcia Garcia (03-10-2017)
20173030088962	11-09-2017	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 y a cargo de Puerto Hernandez Rafael Arquímedes (12-03-2018)

De acuerdo a lo anterior, las diferentes dependencias del Ministerio de Transporte no están dando cumplimiento a los términos establecidos para responder los PQRs, 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.

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 con vigencia superior a un año inclusive sin respuesta, contraviniendo la Ley 1755 de 2015 Artículo 14" Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones...."

**1.1.2. Registro Web - Aplicativo PQR'S - Web.**

Igualmente, para las PQRS-WEB se evidenció que para el período comprendido entre el 01-07-2018 y 30-12-2018, se recibieron: Dos mil Diecisiete solicitudes por cada una de las diferentes clasificaciones así:



La movilidad  
es de todos

MINISTERIO DE TRANSPORTE

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017006632 A

## INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

WEB- Solicitud de información	891
WEB – Derechos de Petición	807
WEB – Queja	154
WEB – Reclamo	64
WEB – Denuncia	67
WEB – Sugerencia	34
<b>TOTAL</b>	<b>2.017</b>

En la verificación efectuada en el aplicativo ORFEO -por la pestaña- Estadísticas -Todas las Dependencias -Tipo PQRS. Radicadas en el Ministerio de Transporte, en el que reporta las siguientes cifras de julio a diciembre de 2018.

### HERRAMIENTA PQRS-WEB

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

#### • Julio a Diciembre de 2018/SEGUNDO SEMESTRE

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERO DE RADICADOS TOTAL	273	316	310	369	340	409	2017

Las cuales se discriminan de la siguiente manera:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
WEB- Solicitud de información	129	140	142	146	158	176	891
WEB – Derechos de Petición	100	128	118	166	137	158	807
WEB – Queja	25	23	17	30	20	38	153
WEB – Reclamo	7	10	14	7	10	16	64
WEB – Denuncia	9	12	12	10	9	15	67
WEB – Sugerencia	2	3	7	10	6	6	34
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>316</b>	<b>310</b>	<b>369</b>	<b>340</b>	<b>409</b>	<b>2017</b>

De acuerdo a lo anterior, tanto por vía física (1.795), como Web (2017), la Entidad recibió durante el segundo semestre de 2018, 3.812 solicitudes, según información suministrada por el proceso



**La movilidad  
es de todos**

ISO 9001:2015

COMPANÍA  
**ISO 9001**  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017000832 A

#### INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Tecnologías de la información y las comunicaciones. Que comparados con el semestre inmediatamente anterior 12.622, se evidencia una ligera disminución del orden de 8.810 radicados, equivalentes al 30% aproximadamente.

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 la concurrencia del proceso Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 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
Tutela 2 días	111	1573	1035	882	1275
Sugerencia		6	3	8	5
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>22.158</b>

En el informe de esta Oficina, correspondiente al primer semestre de 2018, habíamos presentado estas inconsistencias, sin que hasta la fecha se les haya dado tratamiento alguno o identificado por parte del Grupo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones de la aparición de estas partidas, las cuales nos llaman la atención, dado que figuran derechos de petición, tutelas entre otras, como se observa con vigencia superior a dos (2) años inclusive.

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario tomar correctivos inmediatos y establecer controles para el registro de datos confiables en nuestros sistemas de información y el suministro de respuesta oportunas y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la Entidad, en



**La movilidad  
es de todos**

**Wotransporte**

ISO 9001:2015

COMPANÍA  
**ISO 9001**  
2015  
CERTIFICADA

Certificado No. SG 2017060832 A

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

**1.2. Aplicativo Daruma**

Se revisó el indicador de quejas del tercer y cuarto trimestre 2018 de las 20 territoriales y Planta Central (fecha de revisión el 16-01-2019), de lo cual se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS Y RECLAMOS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	0	23
ATLÁNTICO	1	0
BOLIVAR	1	0
BOYACÁ	0	1
CALDAS	0	1
CAUCA	0	0
CESAR	0	0
CORDOBA	0	0
CUNDINAMARCA	0	0
GUAJIRA	0	0
HUILA	0	0
MAGDALENA	1	0
META	0	0
NARIÑO	0	0
NTE. SANTANDER	1	0
QUINDÍO	1	0
RISARALDA	0	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	0	0
VALLE	3	0
PLANTA CENTRAL	33	28
TOTAL	41	53

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

NOTA: Solo seis (6) Direcciones Territoriales, reportaron información (Magdalena; Atlántico; Bolívar; Norte de Santander; Quindío; Valle) y Planta Central. Quedando pendiente trece (13) Direcciones Territoriales, entre ellas la Dirección Territorial Cundinamarca.

De acuerdo a 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 de comunicación por las que se reciben las PQRS, para la toma de acciones de mejora, decisiones y el control efectivo sobre las PQRS allegadas a la Entidad y la respuesta oportuna al ciudadano con eficacia, eficiencia y efectividad.



La movilidad  
es de todos

MINISTERIO DE TRANSPORTES

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000332 A

## INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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

- 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)

- Se evidenció que aún persisten radicados pendientes de trámites relacionados en nuestro informe correspondientes al primer semestre de 2018, según cuadros relacionados en las páginas números: 22 y 30 numeral 1.1.3 de este informe, sin gestión alguna.
- En el aplicativo ORFEO para el segundo 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.
- 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 verifico 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 53; observándose que, para el tercero y cuarto trimestre de 2018, once (11) Direcciones Territoriales no reportaron información así: Cundinamarca, Cauca, Cesar, Córdoba, Guajira, Huila, Meta, Nariño, Risaralda, Santander y Tolima. Además los datos del aplicativo **DARUMA (53)**, no coinciden con los de **ORFEO (41)**, por el cual el cual se reportaron tan solo 41 datos.
- De acuerdo a nuestras verificaciones efectuadas al aplicativo PQRS, se estableció que el sistema de Gestión Documental- ORFEO, no muestra el total de radicados pendientes y el total de los contestados; es decir, no determina el universo para cada uno de ellos, así, como se relaciona el total de los radicados pendientes por descargar a una fecha determinada



**La movilidad  
es de todos**

MINISTERIO DE TRANSPORTE

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 201700832 A

## 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.

- En el sistema de correspondencia ORFEO se reciben oficios reportando una denuncia y no quedan en el sistema registrados o radicados como tal, y a quienes va dirigido como sucedió con el radicado N° 20183210809642 del pasado 24 de diciembre de 2018.

### 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 pendientes de respuesta, recibidos conforme a su clasificación dada en los PQR, ya que este aspecto no se cubrió en la auditoría.
- Lo anterior, teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015, contempla los “términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”, dado que toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.
- Se evidenció que aún persisten radicados pendientes de trámite (46) relacionados en nuestro informe correspondiente al primer semestre de 2018, conforme a los cuadros relacionados en las páginas 22 al número 28 de ese informe
- Establecer un plan de acción y unificar criterios con las áreas de Gestión Documental, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 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, dado que un alto porcentaje de radicados o comunicaciones presentan vigencias superiores a 30 días, contraviniendo esta norma.
- Mejorar el aplicativo Sistema de Gestión Documental – ORFEO, en el sentido que se puedan evidenciar el total de los radicados contestados y pendientes, así, se vería con exactitud el total de los radicados para cada uno de estos.
- 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”. Además, los numerales 7 y 8 de esta Resolución 2727 de 2006 ya no se aplican.

Lo anterior con el fin de contar con una administración integral de las PQRS solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la ley.



**La movilidad  
es de todos**

Ministerio de Transportes e Infraestructura

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017009832 A

## INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- Se debe instruir suficientemente a los funcionarios de ventanilla encargados de recibir las diferentes comunicaciones para su radicación, reportando denuncias u otras situaciones, sean recibidas y radicadas como tal, con el fin de que se les dé el trámite correspondiente y necesario, dado que el oficio recibido con radicado N° 20183210809642 del 24-12-2018, no surtió este trámite por parte del proceso de Atención al Ciudadano, con lo cual se incumplió con el numeral 2 de la Resolución 2727 de 2006.

LUZ STELLA CONDE ROMERO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO