



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000832 A

MEMORANDO
20191500085073



30-08-2019

Bogotá, 30-08-2019

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 primer semestre de 2019, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: Tres (3) folios

Copias: María del Carmen Vivas Barragán, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Orlando Rueda Díaz, Coordinador Grupo Gestión Documental
Juddy Alexandra Amado Sierra, Jefe Oficina de Planeación (E)
José Ricardo Acevedo, Coordinador Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: Marisol Cruz

Elaboró: Marisol Cruz

Revisó: LSConde

Fecha de elaboración: 30/08/2019

Número de radicado que responde: 20191500085073

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

Mintransporte

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000832 A

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MINISTERIO DE TRANSPORTE OFICINA DE CONTROL INTERNO ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN SEGUIMIENTO A: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
OBJETIVO	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
ALCANCE	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 1º de enero de 2019 hasta el 30 de junio de 2019, de acuerdo al reporte generado por el Sistema de Gestión Documental- ORFEO- Estadísticas PQRS
METODOLOGIA	Análisis de una muestra efectuada por muestreo, revisión de registros y evidencia objetiva
FECHA DE CORTE	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 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 radicarón a través de la herramienta de PQRS-WEB, esta Dependencia responde o direcciona según el caso presentado.



La movilidad
es de todos

Mintransporte



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Adicionalmente la administración preocupada por las constantes y crecientes cifras en los radicados pendientes por descargar del aplicativo ORFEO, emite la Resolución 01245 del 03-04-2019, con el fin de que se adopten las definiciones que le apuntan a las PQRS, igualmente le da una clasificación y términos de las peticiones, conforme a lo dispuesto por la Ley y/o procedimientos para la atención de los usuarios.

Así las cosas, la Secretaria General el 9 de mayo de 2019 mediante circular dirigida a todos los servidores públicos y contratistas, aclara ciertos aspectos respecto a las directrices impartidas en la Resolución 01245 del 03-04-2019, haciendo énfasis en su obligatorio cumplimiento

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, esta labor es llevada a cabo por parte de funcionarios de este Grupo.

1.1. Sistema de Gestión Documental ORFEO Físico y Web:

De acuerdo a nuestra verificación efectuada a las PQRS, según información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, para el período comprendido entre el 01-01-2019 al 30-06-2019, se evidenció el registro físico de 21.941 radicados. Según información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, así:

Denuncias	15
Reclamos	35
Consultas	49
Quejas	53
Sugerencias	74
Tutelas	1.690
Solicitud de Información	2.463
Derechos de Petición	<u>17.562</u>
TOTAL	21.941



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017000832 A

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1.1.1. Registro Físico

De los 21.941 radicados recibidos durante el primer semestre de la presente vigencia, el 51,73% fueron recibidos por este medio, equivalentes a 11.351 radicados.

1.1.2. Página WEB

A través de los medios electrónicos, se evidencia un porcentaje de participación del 48.26%, aproximadamente, el cual es significativo dado que están representados en 10.590. Lo cual contribuye notablemente en la disminución y utilización de papel como en la carga laboral por los funcionarios que atienden ventanilla en atención al público, así:

• Correo Electrónico.....	3.850
• Internet.....	<u>6.740</u>
	10.590

Esta Oficina para determinar el cumplimiento de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo a la Resolución interna N° 002727 del 28 de junio de 2006 y a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción en su art. 76; Ley 1755 de 2015 art. 14, y a lo establecido en la Resolución 01245 del 03 abril de 2019, "Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte", procedió a tomar una muestra de los radicados relacionados en el reporte suministrado por el Grupo Atención al Ciudadano, vía correo electrónico, relacionado con el aplicativo ORFEO.

Se evidencio que existen radicados pendientes de dar trámite ver anexo (CD).

De acuerdo con 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, 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...."

1.1.3. 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:



**La movilidad
es de todos**

Mintransporte



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

NOMBRE PQRS	VIGENCIA					2018
	2013	2014	2015	2016	2017	
WEB- Denuncia					603	874
WEB-solicitud de información					3548	5121
EWB- Reclamo					516	690
WEB-Queja					1141	1467
WEB- Sugerencia					106	173
WEB- Derecho de petición General o particular					3178	4618
Tutela 2 días	111	1573	1035	882	1275	1624
Sugerencia		6	3	8	5	4
Tutela 1 día	22	415	390	406	548	779
Queja	2	245	100	48	103	108
Reclamo	2	11	5		26	18
Denuncia					2	2
Derecho de Petición	113	4779	3049	2972	10626	8982
Tutela 3 días	36	1083	842	280	481	409
TOTAL	286	8.112	5.424	4.596	22.157	24.869

En el informe de seguimiento efectuado por esta Oficina, correspondiente al segundo semestre de 2018, habíamos presentado estas inconsistencias, sin qué hasta la fecha se les haya dado trámite alguno, 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 cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

2. OBSERVACIONES GENERALES

- ✓ De acuerdo al seguimiento efectuado a las PQRS, correspondientes al primer semestre de la presente vigencia, conforme a las funciones asignadas al Grupo según Resolución 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 nuestro informe anterior.

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 del segundo semestre de 2018, según radicado 20191500014743 del 08-02-



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



Certificado No. SG 2017095832 A

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2019, donde presentamos los radicados relacionados en las páginas 2 a la 14 y numeral 1.1.2 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 sin gestión alguna 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, así: 2013 (286); 2014(8.112); 2015 (5.424); 2016 (4.596) y 2017(22.158)

Es preciso mencionar que para el 2018, según el aplicativo ORFEO figuran pendientes por descargar 24.869 registros, a fecha de inicio de este seguimiento con corte 30-06-2019

- ✓ Dado que las 20 Direcciones Territoriales, no transmiten reportes de las PQRS últimamente, a través del aplicativo DARUMA, no se puede tener estadísticas por tipo de PQRS, no se pueden establecer debilidades en la atención, ni políticas de mejoramiento en la atención al ciudadano.
- ✓ De acuerdo a nuestras verificaciones efectuadas al aplicativo PQRS, correspondiente al primer semestre de la presente vigencia (con corte a junio 30 de 2019), al igual que en los casos anteriores, existían 21.941 solicitudes pendientes de respuesta.

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

- ✓ Establecer controles encaminados a dar respuestas oportunas al ciudadano, dado que existen radicados pendientes por atender con vigencias que superan los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones, superando incluso los seis (6) meses como se puede apreciar en el presente informe en los cuadros relacionados en las páginas N° 3 a la número 14. Con lo cual se está incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y Artículo 8° de la Resolución N° 01245 del 03-04-2019
- ✓ 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. Dado que nuestra consulta que llevamos a cabo por datos estadísticos PQRS, no coincide con los datos que presenta el Grupo de Atención al Ciudadano.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

ISO 9001:2015



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- ✓ Recomendamos que la Sub Dirección de Recursos Humanos, actualice su procedimiento en lo que hace referencia a la entrega del puesto por parte del funcionario bien sea por retiro o por cambio de empleo, dado el proyecto de reorganización que adelanta la Oficina Asesora de Planeación, denominado: "Fortalecer la gestión por procesos como modelo operativo.

Con el fin de que el funcionario entregue debidamente actualizado y a satisfacción el proceso de Gestión Documental ORFEO.

- ✓ Consideramos que el Sistema de Gestión Documental ORFEO, debe fortalecer el tema de los reportes, de tal manera que se unifique la información que pueden generar los usuarios internos. De tal forma que la información que genera un proceso determinado sea igual a la información de Atención al Ciudadano, porque en muchos casos se tiene que esperar a que el ingeniero del Grupo TIC, emita reportes de acuerdo al requerimiento que se le haga.
- ✓ Solicitar a la Secretaria General la posibilidad de la Actualización del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la última versión, con el ánimo de contar con un sistema más robusto, dinámico y se pueda explotar en datos estadísticos, alertas entre otras.
- ✓ La Resolución 2727 del 28-06-2006, en su numeral 2 contempla: *"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."*. Así las cosas, consideramos conveniente instruir permanentemente a los empleados de la firma 472 que atienden ventanilla, para que desde la radicación, se mejoren las consultas y se direccionen correctamente los radicados.
- ✓ Actualizar la Resolución 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 – 8 y 10 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.

LUZ STELLA CONDE ROMERO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO