



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 1 ^o de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, de acuerdo al reporte generado y suministrado por el Grupo Atención al Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS
METODOLOGÍA	Análisis de una muestra efectuada por muestreo, revisión de registros y evidencia objetiva
FECHA DE CORTE	30 de junio 30 de 2020

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 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y de efectividad del control de la gestión", Ley estatutaria 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y Resolución 01245 de abril 3 de 2019 y 588 de 2020, "Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones", entre otras:

- 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 radican a través de la herramienta de PQRS-WEB, esta Dependencia responde o direcciona según el caso presentado.

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.

Igualmente, se debe tener en cuenta el estado de emergencia económica, social y ecológico generado por el coronavirus COVID-19 situación atípica que nos obliga al aislamiento obligatorio e iniciar el trabajo en casa, debido a esta situación se expedieron por parte del Gobierno Nacional los decretos para afrontar la emergencia entre ellos el Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológico", donde se ampliaron y suspendieron los términos administrativos, entre ellos hoy el derecho de petición 20 días, al igual las consultas hoy es de 35 días.

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

Igualmente, la Secretaría General expide circular MT-20203410017523 del 26 de febrero de 2020 para que las áreas realizar planes de contingencia, al igual la Ministra mediante la circular 2020300032193 del 23 de abril de 2020 dio directrices a los funcionarios para que, desde el aislamiento, evacuaran los trámites pendientes para quedar al día.

Por ello en abril y mayo se realizó seguimiento por parte de la Secretaría General con todas las áreas con el fin, de que realizar una mayor gestión como se refleja:

COMPARATIVO HITOS IMPORTANTES

	COMPARATIVO GESTION					TOTAL GENERAL
	2016	2017	2018	2019	2020	
TOTAL RECIBIDO POR VIGENCIA	220.010	232.621	235.168	248.334	84.056	1.020.189
TOTAL GESTIONADO POR VIGENCIA	220.009	232.620	234.450	242.676	67.602	997.357
HALLAZGO DICIEMBRE/2019	754	2.493	16.427	16.752	-	35.826
CIERRE 31 DICIEMBRE/2019	1	6	1.169	24.840	-	26.016
CUARENTENA COVID 19 - 24/03/2020	1	3	764	10.864	19.331	30.963
SOLICITUDES SIN GESTION - 31/05/2020	1	1	541	4.527	14.959	20.029
% DE PRODUCTIVIDAD AL CORTE	100%	100%	99,69%	97,72%	80,42%	97,76%
% PENDIENTE DE GESTION AL CORTE	0,0005%	0,0004%	0,23%	1,82%	17,80%	1,96%





Igualmente, se generó la herramienta Powerbi, con el fin de que cada jefe de área haga seguimiento al estado de los radicados asignados, para ello puede acceder a este Link: [sehttps://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibNTQyY2RjODgtNzQwOS00ODE3LWI2NjUtOGQ2MzRiYzg2NjYyIiwidCI6IjVMDI2MjFILTZjZWYtNGUzMy04M2U0LWEzMDNjZGZkZDBmYiIsImMiOiR9](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibNTQyY2RjODgtNzQwOS00ODE3LWI2NjUtOGQ2MzRiYzg2NjYyIiwidCI6IjVMDI2MjFILTZjZWYtNGUzMy04M2U0LWEzMDNjZGZkZDBmYiIsImMiOiR9)

Ahora bien, 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 CORREO ELECTRÓNICO: correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, los cuales se incorporan en ORFEO
- RADICACIÓN FÍSICA (Ventanilla de radicación) recepcionados por el Grupo de Administración Documental, direcciones territoriales e inspecciones fluviales
- **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.

Para el período en estudio, se radicaron por este medio un total de: cincuenta y dos mil seiscientos noventa dos (52.692) radicados, que en términos porcentuales representa un 50.13% del total.

- **Seguimiento Web y correos electrónicos**

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

Por correo electrónico se recibieron: 28,641 y por la página web 23.768. Para un total por este medio de: cincuenta y dos mil cuatrocientos nueve radicados (52.409), que en términos porcentuales representa un 49,86% del total de radicados registrados en el primer semestre.

Lo cual es bastante significativo e importante, si se tiene en cuenta la facilidad en la operatividad para el usuario y económico, y por ende la descongestión en ventanilla.

De otra parte, nos muestra que los medios utilizados están fraccionados equitativamente en un 50%. Es decir, el medio físico aportó un 50% y los medios electrónicos el otro 50%.

1.1. Sistema de Gestión Documental ORFEO Físico, Web y Correos Electrónicos

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 2 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020, se evidenció el registro de 47.086 PQRS, así:



DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Derechos de petición	28.778
Solicitud de documentos	15.158
Tutelas	2.100
Traslados por competencia	302
Petición entre entidades	193
Reclamos	159
Denuncias	156
Sugerencias	148
Quejas	56
Petición del Congreso de la República	36
TOTAL	47.086

1.1.1. Registro Físico

De los **105.101** radicados recibidos durante el primer semestre de la presente vigencia: **52.692**, fueron recibidos por este medio, equivalentes al 50.13%.

1.1.2. Página WEB

Los medios electrónicos presentan un significativo porcentaje de participación, utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRSD, alcanzando aproximadamente el 22.61%, el cual es un porcentaje significativo, dado que están representados en **23.768** registros en el semestre. Lo cual contribuye notablemente en la disminución y utilización de papel como en la optimización en la carga laboral por los funcionarios que atienden ventanilla en atención al público, así:

Correo electrónico	28.641
Página WEB	23.768
Para un subtotal de	52.409
Más registro físico	52.692
Para un gran total de	105.101

1.1.3. Monitoreo

De acuerdo a la Resolución 588 de 2020 y a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción en su artículo 76, Ley 1755 de 2015 artículo 14, y a lo establecido en la Resolución 01245 del 03-04-2019, normatividad mediante 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.

El Grupo de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de su función de monitoreo, ha venido realizando el análisis de la productividad, de las distintas dependencias del Ministerio de Transporte, con diferentes fechas de corte, el cual ha arrojado resultados, entre los que se destaca:

- ✓ Actualización de los radicados correspondientes a las vigencias 2017 y 2016
- ✓ Respecto a la vigencia 2018, si bien, ha disminuido un alto número de radicados pendientes, aún prevalece una cantidad considerable de radicados pendientes por descargar por un total de **501**, por lo que se debe continuar con el proceso de actualización, obviamente con la colaboración de los directivos, para que el Grupo de Atención al Ciudadano pueda dar cumplimiento a esta labor de actualización
- ✓ Para la vigencia 2019, se observan **3.368** radicados pendientes por descargar. Por lo que se debe aprovechar la labor del teletrabajo, para que cada uno de los funcionarios se ponga al día, mediante el cumplimiento de metas mensuales, asignadas por los jefes de área.

De los **47.086** radicados sin gestionar a 30-06-2020, se tomó al azar una muestra de cien (100) radicados, teniendo en cuenta cada uno de los canales de atención adoptados para atender las diferentes modalidades de peticiones, tanto de carácter general como particular.

Es preciso aclarar que para el período de análisis (primer semestre de 2020), con corte a 30-06-2020, y el tiempo transcurrido a la fecha, es posible que para alguno(s) de ellos, se hayan descargado y se les haya dado el trámite correspondiente, no tener en cuenta en el presente informe. Relacionamos a continuación los radicados seleccionados, indicando su estado actual, así:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	ESTADO
20203030012822	16-01-2020	Derecho de petición general o particular	DERECHO DE PETICION Recibido por correo electrónico de: GERCOOTAXIM Nelly Stella Barona Rodriguez	Sin respuesta
20203210039152	27/01/2020	Derecho de petición general o particular	Respuesta al MT 20194070613131	Sin respuesta
20203210039512	27/01/2020	Derecho de petición general o particular	Remisión de Derecho de Petición de IVAN GONZALEZ GONZALEZ	Sin respuesta
20203030009092	14-01-2020	Derecho de petición general o particular	Interposición de recurso de reposición y en subsidio apelación contra el memorando 20194020090373 de fecha 16-09-2019 y el listado mediante los cuales se actualizan los vehículos con omisión en el registro inicial	Sin respuesta
20203210040352	27-01-2020	Derecho de petición general o particular	Solicitud de formulario CETIL	Sin respuesta
20203030014202	17-01-2020	Derecho de petición general o particular	Derecho de Petición-Consulta	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A 30-06-2020

20203030014342	19-01-2020	Derecho de petición general o particular	Derecho de Petición	Sin respuesta
20204540000582	09-01-2020	Derecho de petición general o particular	Allega Recurso de Reposición y Subsidio de apelación a la Resolución N° 0006294 DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2019	Sin respuesta
20203030024112	28-01-2020	Derecho de petición general o particular	ASUNTO: Tercera mesa propuestas Decreto Taxis Solicitanse invitar y/o incluir a la Asociación de Propietarios de Taxis en la 3a mesa de Taxis a efectuarse el día 12 de febrero de 2019 al correo asprotaxbog@gmail.com	Sin respuesta
20203030022382	27-01-2020	Solicitud de documentos o Información	Por favor me informan en donde deben ir las calcomanías de las placas en vehículos de servicio especial tipo van de tamaño de 8 y 15 pasajeros	Sin respuesta
20203030006932	10-01-2020	Solicitud de documentos o Información	Respetuosamente solicito se me informe el paso a seguir con el fin de desvincular de forma administrativa un vehículo vinculado a mi representada el cual no ha sido posible desvincular ya que por perdida de la carpeta no poseemos documentación alguna como contrato y demás del vehículo. Ni del propietario por más de dos años	Sin respuesta
20203210042952	28-01-2020	Solicitud de documentos e Información	Solicitud de información sobre tipo de vías es el tramo MOSQUERA KL 12 Si es concesionario o no	Sin respuesta
20203030013462	17-01-2020	Solicitud de información o documentos	Puede el agente de tránsito 512 de la ciudad de Cali revisar el funcionamiento del freno de mano activándolo y desplazando el vehículo con la fuerza del motor con solo su mirada y sin ayuda de un aparato que determine la fuerza de la frenada. Inmovilizo la ambulancia bajo c35.	Sin respuesta
20203210027212	20-01-2020	Solicitud de documentos e Información	solicitud de información de vehículo de placas tul-237	Sin respuesta
20203030021412	25-01-2020	Solicitud de documentos o Información	Solicitud de información proyectos cordial saludo por medio de la presente yo HERMIS GOMEZ GUTIERREZ Director IMDTM solicito la relación de	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A 30-06-2020

			los proyectos radicados por parte del INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE MAICAO NIT.900200626-3 ante el MINISTERIO de TRANSPORTE as? como cualquier tipo de solicitud si la hubiere	
20203030023992	28-01-2020	Solicitud de documentos de Informaci-n	Quisiera saber si un veh-ulo puede tener llantas reencauchadas para la revisi-n t-nico mecl-nica	Sin respuesta
20203210124392	02-03-2020	Solicitud de documentos de Informaci-n	Solicitud de traslado de cuenta placa NDQ-66B	Sin respuesta
20203210126232	02-03-2020	Solicitud de documentos de Informaci-n	Solicitud descargue de revisi-n chatarrizaci-n de veh-ulo de placas PYC- 988	Sin respuesta
20203210128932	03-03-2020	Solicitud de documentos de informaci-n	Solicitud de traslado de cuenta de veh-ulo de placas ERT- 071	Sin respuesta
20203210104072	21-02-2020	Solicitud de documentos de Informaci-n	Solicitud de certificado de tradici-n del veh-ulo de placas GAL- 020	Sin respuesta
20203210105392	21-02-2020	Queja	Queja disciplinaria contra funcionario del Ministerio de Transporte	Sin respuesta
20203030031702	06-02-2020	Queja	Se adjunta queja	Sin respuesta
20203170003652	19-02-2020	Queja	Requerimiento Direcci-n Territorial Caldas, para hacer seguimiento	Sin respuesta
20202080015622	06-03-2020	Queja	QUEJA: STARLINE S.A.S.- SOLICITA ACION DISCIPLINARIA CONTRA LA FUNCIONARIA IBETH DEL CARMEN ALMANZA MARTINEZ HECHOS OCURRIDO EL DIA 03/03/2020 EN LAS OFICINAS DE LA DT ATLANTICO.	Sin respuesta
20203030062202	25-02-2020	Queja	QUEJA Recibido por correo electr-nico de: Gerardo Vargas Villamizar	Sin respuesta
20203210153082	12-03-2020	Queja	Respuesta al MT : 20191500086483	Sin respuesta
20203210168462	18-03-2020	Queja	Remite documentos de expediente UIS-E-2019-003454	Sin respuesta
20203210181512	31-03-2020	Queja	Citaci-n LIDIA MARTINEZ RUEDA INVESTIGACION DISCIPLINARIA	Sin respuesta
20203210154252	12-03-2020	Queja	Remite documentos sobre decisi-n SR. CARLOS ARBOLEDA	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A 30-06-2020

20203030211932	27-05-2020	Queja	Radicado correo electrónico : radicado por Gerardo Vargas Villamizar	Sin respuesta
20203210283532	20-05-20	Denuncia	Traspaso con prenda Secretaria Transito Facativ	Sin respuesta
20203210164352	18-03-2020	Denuncia	Demanda No 201-00145-00 DE HUMBERTO MANUEL OSPINO MIELES	Sin respuesta
20203210217512	28-04-2020	Denuncia	Corrupción policial de carretera	Sin respuesta
20203210167182	18-03-2020	Denuncia	CASOS DE CORRUPCION EN LA TERRITORIA CUNDINAMARCA	Sin respuesta
20203210133262	04-03-2020	Denuncia	Demanda continuidad de embargo	Sin respuesta
20203030059772	21-02-2020	Denuncia	ROSALES GOMEZ KAREM LORENA, sin descripción	Sin respuesta
20203210127122	02-03-2020	Denuncia	Queja sobre mal trámite de vehículo de placas - XKE - 486	Sin respuesta
20203210026082	17-01-2020	Denuncia	Remisión demanda proceso N 2012-00477 de la Compañía Mundial de Seguros. S.A	Sin respuesta
20203210188692	06-04-2020	Denuncia	Remite por competencia irregularidades en las diversas dependencias de Tránsito, 3en el territorio Nacional.	Sin respuesta
20203010380282	19-06-2020	Denuncia	Queja Formal	Sin respuesta
20203030195582	19-05-2020	Reclamo	Radicado correo electrónico: CARLOS ALFREDO GIRALDO URIBE	Sin respuesta
20203030187762	15-05-2020	Reclamo	Radicado correo electrónico: SANDRA LOPEZ	Sin respuesta
20203210229282	02-05-2020	Reclamo	Demora en respuesta	Sin respuesta
20203010384822	20-06-20	Reclamo	Respuesta habilitación para modernización de vehículos de carga	Sin respuesta
20203010329792	04-06-2020	Reclamo	Petición y de suma importancia	Sin respuesta
20203010346532	09-06-2020	Reclamo	Inconformidad devolución aportes fondo de reposición	Sin respuesta
20203210297282	26-05-2020	Reclamo	Queja sobre atención chat virtual	Sin respuesta
20203010377372	18-06-2020	Reclamo	Queja por servicio RUNT	Sin respuesta
20203030408272	25-06-2020	Reclamo	Revisión liquidación impuesto del vehículo	Sin respuesta
20203010331482	04-06-2020	Reclamo	Respuesta deficiente de solicitudes CENTRO DE Logística Y TRANSPORTE - CLYT	Sin respuesta
20203030009972	14-01-2020	Consulta	De acuerdo con el art. 110 del decreto 2106 de 2019 se modifican aspectos relacionados al PESV podrán ustedes aclarar si se requiere o no la radicación del PESV ante los organismos de tránsito correspondientes. Gracias	Sin respuesta
			Ofrecemos nuestro CTM- PIONIER en Colombia transportador anfibio para hasta	



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A 30-06-2020

20203030002202	06-01-2020	Consulta	30 toneladas en terrenos difíciles de alcanzar por ausencia o deterioro de infraestructura. Por carretera el PIONIER es transportado en camabaja. Necesitamos saber las medidas precisas y detalles técnicos que el PIONIER debe tener para ser usado en Colombia	Sin respuesta
20203030004092	07-01-2020	Consulta	Es posible sancionar un conductor por conducir vehículo a velocidad inferior a la permitida a pesar de existir las señales que indican velocidad máxima y mínima en la vía. Esto genera accidentes de tránsito. Cuál es el fundamento normativo para aplicar la sanción.	Sin respuesta
20203030058412	20-02-2020	Consulta	CONSULTA Recibido por correo electrónico de: RICHARD ALVARO CARDONA ECHEVERRI	Sin respuesta
20203030027632	31-01-2020	Consulta	Derecho de petición. Recibido por correo electrónico de: Yesenia Perez	Sin respuesta
20203030041042	11-02-2020	Consulta	Consulta Recibido por correo electrónico de: SANDRA	Sin respuesta
20203210124080	02-03-2020	Consulta	Solicitud de información de vehículos de sistema inteligente de TULUA	Sin respuesta
20203210127212	02-03-2020	Consulta	SOLICITUD DE INFORME DE CAUSAS DE EMBARGO OFICIO 00721 DEL 09-08-2018	Sin respuesta
20203210120532	27-02-2020	Consulta	SOLICITUD DE CONCEPTO QUE REGLAMENTE EL REGISTRO NACIONAL DE MAQUINARIA AGRICOLA Y DE CONSTRUCCION AUTOPROPULSADA	Sin respuesta
20203210145692	10-03-2020	Consulta	copia notificación pronuncie sobre resolución para construcción de terreno	Sin respuesta
20203210144132	09-03-2020	Consulta	SOLICITUD DE INFORMACION DE MEDIDAS CAUTELARES VEHICULO BUGI YAMAHA	Sin respuesta
20203210131292	04-03-2020	Consulta	RECURSO DE REPOSICION CONTRA PORCESO COACTIVO No 0000134 DE ENERO 24 DE 2020	Sin respuesta
20203030024792	29/01/2020	Sugerencias	Buenos días señora Ministra: Teniendo en cuenta las imprudencias que cometen los conductores por estar mirando o hablando por el celular es importante que sea incluido en el kit de carretera manos libres y así evitar accidentes e imprudencias Esta solicitud la	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A 30-06-2020

			realizo por el derecho a la participaci3n ciudadana Muchas gracias.	
20203030025872	29-01-2020	Sugerencias	Buen d3a He escuchado sobre la regulaci3n de las plataformas tecnol3gicas que prestan servicio de transporte similares a Uber. Algo importante que ustedes quiz3s han estimado pero no se escucha y es el tema de los cupos que los taxis pagaron para poder prestar un servicio p3blico legal y las cooperativas de transporte.	Sin respuesta
20203210131032	04-03-2020	Sugerencias	Citaci3n para notificaci3n Resoluci3n N3 0322 45 0062 2020	Sin respuesta
20203210152292	12-03-2020	Sugerencias	Solicitud de pr3roga del servicio de transporte de pasajeros.	Sin respuesta
20203210167652	18-03-2020	Sugerencias	CSR.0724.2020-Comunicado MINISTRA	Sin respuesta
20203210219502	28-04-2020	Sugerencias	Tr3mites ante tr3nsito	Sin respuesta
20203010329452	04-06-2020	Sugerencias	Solicitud Modificaci3n Resoluci3n N3 20203040003625	Sin respuesta
20203210112882	25-02-2020	Sugerencias	Ense3anza de la educaci3n vial	Sin respuesta
20203210105352	21-02-2020	Sugerencias	Invitaci3n a participar en el Comit3 172 Y 173	Sin respuesta
20203030018382	22-01-2020	Sugerencias	Sugerencia para parqueaderos acerca del Art3culo 36 del Decreto N3nero 1660 de 2003 del Ministerio de Transporte. Adjunto archivo.	Sin respuesta
20203210044942	29-01-2020	Petici3n entre Entidades	Solicitud de informaci3n de las c3maras salvavidas o de fotomulta que cuenten con autorizaci3n del Ministerio de Transporte	Sin respuesta
20203210069182	07-02-2020	Petici3n entre Entidades	Listado de veh3culos el3ctricos y sistemas de carga	Sin respuesta
20203210058442	04-02-2020	Petici3n entre Entidades	Evidenciar que las peticiones presentadas por: JUAN CARLOS MAHECHA	Sin respuesta
20204730004102	04-02-2020	Peticiones entre entidades	Servicios especializados de tr3nsito y transporte en Municipio de Funza entre informaci3n acerca del cambio de servicio aprobado al veh3culo de placa SZQ197 El cual registr3 afiliaci3n a la empresa PAEZ TOURS SERVICIOS ESPECIAL	Sin respuesta
20203210050752	31-01-2020	Peticiones entre entidades	Solicitud de estudio de duplicidad del veh3culo de placas: REG-717	Sin respuesta
20203210045972	29-01-2020	Peticiones del Congreso de la	Proyecto de ley el cual reglamenta el uso de puntos en	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A 30-06-2020

		República	licencias de conducción expedida en el territorio colombiano	
20203010357402	11-06-2020	Peticiones del Congreso de la República	Remite por competencia al Comité especial de información sobre medidas urgentes para el restablecimiento del tránsito	Sin respuesta
20203030053842	18-02-2020	Peticiones del Congreso de la República	Peticiones del Congreso de la República. Recibido por correo electrónico de: David Racero	Sin respuesta
20203030214662	28-05-2020	Peticiones del Congreso de la República	Radicado correo electrónico : Soledad Tamayo	Sin respuesta
20203030212552	25-05-2020	Peticiones del Congreso de la República	Radicado correo electrónico: LEON FREDY MUÑOZ LOPERA	Sin respuesta
20203030232372	04-06-2020	Peticiones del Congreso de la República	Radicado correo electrónico: jurídico @pitalito-huila.gov.co	Sin respuesta
20203010336062	05-06-2020	Peticiones del Congreso de la República	Respuesta requerimientos de información para la sesión formal virtual COT-SENADO Para el lunes 08 de junio de acuerdo a la proposición No. 10 DEL 08/05/20.	Sin respuesta
20203030288812	18-06-2020	Peticiones del Congreso de la República	RADICADO CORREO ELECTRONICO : Comisión Sexta	Sin respuesta
20203030127422	27-04-2020	Tutelas	Radicado por correo electrónico: - Solicitudes y Tutelas	Sin respuesta
20203030121512	22-04-2020	Tutelas	TUTELA 1 DIA Recibido por correo electrónico de: ANDRES FELIPE GONZALEZ VARGAS	Sin respuesta
20203030223332	01-06-2020	Tutelas	Radicado correo electrónico : - Beatriz E Villegas Echavarría (CGR)	Sin respuesta
20201320355682	11-06-2020	Tutelas	Radicado correo electrónico: JUZGADO TREINTA Y DOS ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTA	Sin respuesta
20201320377562	18-06-2020	Tutelas	Radicado correo electrónico.: Migración Licencias 2014	Sin respuesta
20201320328262	04-06-2020	Tutelas	Radicado correo electrónico: Juzgado Tercero Penal del Circuito con Funciones de Conocimiento de Palmira	Sin respuesta
20201320376062	18-06-2020	Tutelas	Radicado correo electrónico: j01prfctogranada@cendoj.ramajudicial.gov.co	Sin respuesta
20201320361422	12-06-2020	Tutelas	Radicado correo electrónico: jprmpal01tamalameque@notificacionesrj.gov.co	Sin respuesta
20201320391882	24-06-2020	Tutelas	Radicado correo electrónico: JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA	Sin respuesta



			ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE MANIZALES	
20203030121512	22-04-2020	Tutelas	TUTELA 1 DIA Recibido por correo electrónico de: ANDRES FELIPE GONZALEZ VARGAS	Sin respuesta

Igualmente, se procedió a verificar los radicados pendientes de trámite presentados en nuestro informe correspondiente al segundo semestre de 2019, según radicado N° 20201500012 de febrero 13, observando que de los 100 radicados analizados, cinco (05) aún continúan pendientes por descargar, correspondiente a los siguientes registros así:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	ESTADO
20193050015152	04-02-2019	Derecho de Petición	Migración a la plataforma HQR - runt de vehículos de régimen especial	Sin respuesta
20193110031322	15-03-2019	Sugerencia	Nuevo producto para escuelas de conducción	Sin respuesta
20193210074322	06-02-2019	Tramites	Levantamiento marcación repuesto vehículo TPC- 503	Sin respuesta
20194540003422	06-02-2019	Tramites	Solicitud certificados disponibilidad de capacidad transportadora por cambio de empresa vehículo- TAZ- 854	Sin respuesta
20183030072502	15-0-2018	Derecho de petición	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

1.1.4. Registro del Aplicativo PQRS –

Respecto a los reportes de PQRS, pendientes por descargar el trámite correspondientes a los últimos dos (2) años, según nuestro informe de auditoría para el segundo semestre de la vigencia 2019, existían 24.869. A cierre del primer semestre (30-06-2020), se observa una disminución significativa y representativa, ya que fueron evacuados los radicados pendientes de los años 2017 y 2016. En la actualidad tan solo se encuentran pendientes 3.869 radicados así:

Año 2019	3.368
Año 2018	501

Por lo que nos permitimos relacionar por proceso, el número de radicados pendientes por descargar correspondientes a la vigencia 2019, así:



Nº DE RADICADOS	DEPENDENCIA	VIGENCIA
638	Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito	2019
489	Dirección Territorial Valle	2019
383	Grupo Certificaciones Laborales para Pensi	2019
328	Subdirección de Tránsito	2019
256	Grupo de Reposición Integral Vehículos	2019
194	Dirección de Transporte y Tránsito	2019
169	Inspección Fluvial de Puerto Asís	2019
117	Grupo de Tránsito Terrestre, Acuático y Flotante	2019
109	Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2019
88	Grupo Coordinación del RUNT	2019
85	Grupo de Homologaciones y Avalúos	2019
65	Inspección Fluvial de Barranquilla	2019
55	Dirección Territorial Atlántico	2019
49	Grupo de Transporte Terrestre	2019
35	Dirección Territorial Bolívar	2019
31	Asesor Ministra	2019
29	Grupo Conceptos y Apoyo Legal	2019
24	Subdirección de Transporte	2019
22	Dirección de Infraestructura	2019
19	Dirección Territorial Antioquia	2019
17	Despacho del Viceministro de Infraestructura	2019
17	Grupo Defensa Judicial	2019
15	Subdirección Administrativa	2019
12	Grupo de ASUNTOS Ambientales y Desarrollo Sostenible	2019
11	Dirección Territorial Tolima	2019
10	Grupo de Contratos	2019
9	Grupo de Bienes y Servicios	2019
8	Grupo de Presupuesto	2019
7	Grupo Estructura Intermodal	2019
6	Unidad de Movilidad Urbana Sostenible – UMUS	2019
6	Inspección Fluvial ITsmina	2019
6	Dirección Territorial Cundinamarca	2019
6	Dirección Territorial Córdoba – Sucre	2019
5	Grupo Administración de Personal	2019
5	Oficina Asesora Jurídica	2019
43	Otros	2019

Respecto a los 501 radicados correspondientes a la vigencia 2018, pendientes por d

Nº DE RADICADOS	DEPENDENCIA	VIGENCIA
403	Grupo de Certificaciones Laborales para Pensi	2018
57	Subdirección de Tránsito	2018
6	Dirección Territorial Atlántico	2018
4	Dirección de Transporte y Tránsito	2018
4	Dirección Territorial Valle	2018
3	Inspección Fluvial Barranquilla	2018
2	Reposición Integral de Vehículos	2018
2	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2018
2	Comisión de Personal	2018
17	Otros	2018



OBSERVACION:

De los **501** radicados pendientes por atender correspondientes a la vigencia 2018, se evidencia que cuatrocientos tres (**403**), es decir el **81%** aproximadamente de ellos, corresponden al Grupo Certificaciones Laborales para pensión.

Y el 11%, es decir: cincuenta y siete (57), corresponden a la Subdirección de Tránsito. Lo que indica que el 92% de los radicados pendientes por diligenciar trámite están concentrados en estos dos Procesos.

RECOMENDACION:

Dar a conocer estas situaciones a cada uno de los Directivos que lideran estos procesos, con el fin de que intervengan inmediatamente y se tomen correctivos tendientes a establecer las causas, por las cuales no se les ha dado respuesta y/o finiquitado el trámite a estos y se adopten medidas de contingencia, con el fin de evacuarlos conforme a la normatividad y base legal establecida.

Citamos algunos de estos casos, para evidenciar su permanencia sin gestión alguna por parte del funcionario responsable del proceso correspondiente, pese a los diferentes informes de productividad y encomiable labor llevada a cabo por el Grupo Atención al Ciudadano.

RADICADO N°	FECHA	PROCESO A CARGO	SOLICITUD DE INFORMACION	FUNCIONARIO A CARGO	NUMERO DE DIAS, SIN RESPUESTA
20183210002132	02-01-2018	Grupo Certificaciones Laborales para pensión	Solicitud certificación de tiempo servicios, factores salariales SR.CARLOS OMAR OJEDA JAIME	Avellaneda Sabogal Jennifer Andrea	900
20183210007562	05-01-2018	Grupo Certificaciones Laborales para pensión	Solicitud certificación de los tiempos laborados.	Bustos Gallego Aura Inés	895
20183210016642	11-01-2018	Grupo Certificaciones Laborales para pensión	Solicitud certificación laboral de ALBERTO ANGULO SANABRIA-C.C19090448ENFORMATO1 2Y3	Velasco Ruiz Wilson Javier	889
20183210030412	18-01-2018	Subdirección de Tránsito	Respuesta al MT 20173210342822 PLACA JZB-227	Cetina Uscategui Adriana Marcela	882
20183030008012	22-01-2018	Subdirección de Tránsito	Buenas tardes en la página de min transporte aparece que tengo licencia activa de conducción necesito renovarla porque está en mal estado	Cetina Uscategui Adriana Marcela	878
20182200003662	09-02-2018	Subdirección de Tránsito	Migración vehículos placas OIR-008 Y DWR-249	Cetina Uscategui Adriana Marcela	861
20183030021742	21-02-2018	Subdirección de Tránsito	La presente es para poner una queja debido a que tengo represado en trámite de la Virginia Risaralda de un cambio de motor hace	Cetina Uscategui Adriana Marcela	848



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A 30-06-2020

			aproximadamente un mes y que no se ha podido realizar este trámite porque el ministerio no les ha autorizado cuanto cobrar para el cambio y nosotros con el vehículo público estacionado que podemos hacer?		
20183210118052	22-02-2018	Grupo Certificaciones Laborales para pensión	Solicitud de certificación laboral	VELASCO RUIZ WILSON JAVIER	847
20182080006012	23-02-2018	D.T. Atlántico	Solicitud habilitación de la empresa en la modalidad de transporte especial de pasajeros.	ARIZMENDY HERNANDEZ VICKY	846
20183210172102	16-03-2018	D.T. Bolívar	Solicitud cancelación del registro terrestre automotor	CAMPILLO BARRETO HORACIO ALFREDO	825
20183760119922	29-08-2018	D.T. Valle	Solicitud desvinculación del contrato establecido con la empresa para el paz y salvo para el vehículo de placas YAQ-007	BAQUERO PARDO JAVIER ENRIQUE	660
20183760138682	01-10-2018	D.T. Valle	Complemento desvinculación Administrativa- PLACA TMO - 517	ARCILA MONCADA LISSETT CONSUELO	673
20183030114282	07-11-2018	GAADS	Estimados Señores Soy coordinadora Operativa de la empresa ECOGREENRECYCLING la actividad de la peligrosos y fluidos aceitosos, para el desarrollo de esta actividad capacitamos a nuestro conductores con el SENA en el programa de formación Continua Especializada y necesitamos registrarlos	MATURANA MORENO MARIO JAVIER	593
20188730270582	28-09-2018	Grupo Coordinación Sectorial	Certificación de capacidad transportadora	BAQUERO ORTEGA GERARDO (Coord)	632

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...."

2. OBSERVACIONES GENERALES

- ✓ De acuerdo a nuestras verificaciones efectuadas al aplicativo PQRS, correspondiente al primer semestre de la presente vigencia (con corte junio 30 de 2020), se evidenciaron 20.231 radicados sin gestión, y 1.619 radicados sin finalizar gestión.

- ✓ De los radicados pendientes por atender correspondientes a la vigencia 2018, se observa para 501 de ellos, que cuatrocientos cuatro (404), es decir el 81% aproximadamente, corresponden al *Grupo Certificaciones Laborales para pensiones*.

Y el 11%, es decir: cincuenta y siete (57), corresponden a la Subdirección de Tránsito. Lo que indica que el 92% de los radicados pendientes por dichos trámites están concentrados en estos dos Procesos.

- ✓ Igualmente, se evidencian sin gestión alguna en el aplicativo ORFEO- reportes de PQRS, que nos suministró el Grupo Atención al Ciudadano, que aún persisten radicados pendientes por descargar de los últimos dos (2) años, años 2018 (501); 2019 (3.368)
- ✓ Se evidencian que aún persisten radicados pendientes de trámites relacionados en nuestro informe del segundo semestre de 2019, según radicado 20201500012113 del 13-02-2020.
- ✓ En el aplicativo ORFEO para el primer semestre de la vigencia 2020, se evidenciaron radicados pendientes de respuesta al usuario, en el registro físico como WEB, con vigencias superiores a un año. 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" para todas las dependencias.
- ✓ De acuerdo a lo anterior, se estableció que no obstante el seguimiento y análisis de productividad que presenta el Grupo de Atención al Ciudadano a la Administración, se evidencia la falta de compromiso institucional en las áreas que persisten estos radicados, lo cual representa para el Ministerio de Transporte, una mala imagen ante nuestros usuarios y ciudadanos en general.
- ✓ La Resolución 01245 del 03-04-2019 "por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte que los ciudadanos formulen en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo para obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto, se socializó y no ha sido cumplida en su totalidad, dadas las situaciones enunciadas anteriormente.

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 el año como se puede apreciar en el presente informe en los cuadros relacionados en las páginas anteriores (14 y 15). Con lo cual se está incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y Artículo 8 de la Resolución 01245 del 03-04-2019, Parágrafo: 2-4 y 5.
- ✓ Diseñar y establecer acciones encaminadas a la erradicación permanente, dada que aún persisten 501, radicados pendientes de trámite correspondientes a la vigencia 2018 y para vigencia 2019 (3.368), en algunos casos sin contestar, en otros casos descargados sin el lleno de los requisitos. Con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos sobre el particular en la Ley 1755 de 2015, Artículo 14, Parágrafo Único de este artículo.
- ✓ Recomendamos solicitar a los Directivos encargados de este proceso, prestar especial atención al proceso Certificaciones Laborales para Pensión, con el fin de determinar la causa y fallas por las cuales no se le está dando cumplimiento a la contestación y descargue a los radicados, conforme a la base legal establecida sobre el particular. Si se tiene en cuenta que presenta un total de 1.193 radicados sin contestar, así para el año 2018 (403); 2019 (389) y 2020 (401).
- ✓ Igual situación acontece con la Subdirección de Trámite, quienes presentan un total de 705 radicados sin descargar, así 2018 (53); 2019 (334) y 2020 (318). Incumpléndose de esta forma con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Segundo TÍTULO II, CAPÍTULO I, entre otras.
- ✓ Solicitar a los Directivos y Administración del Ministerio de Transporte, establecer permanentemente seguimiento al cumplimiento de términos a las diferentes peticiones formuladas por los ciudadanos teniendo en cuenta el siguiente Link: [sehhttps://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNTQyY2RjODgtNzQwOS00ODE3LWI2NjUtOGQ2MzRiYzg2NjYyIiwidCI6IjVMDi2MjFILTZjZWYtNGUzMjY0M2U0LWEzMDNjZGZkZDBmYilslmMiOiR9,](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiNTQyY2RjODgtNzQwOS00ODE3LWI2NjUtOGQ2MzRiYzg2NjYyIiwidCI6IjVMDi2MjFILTZjZWYtNGUzMjY0M2U0LWEzMDNjZGZkZDBmYilslmMiOiR9,) y/o establecer planes de contingencia, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Segundo TÍTULO II, CAPÍTULO I y Resolución 1245 de 2019, entre otras.

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