



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

**MEMORANDO**

20211500015383



05-02-2021

Bogotá D.C.

PARA: Doctora María del Carmen Vivas Barragán, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

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 2020, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Copia: Doctora Ángela María Orozco Gómez, Ministra de Transporte  
Doctora Gloria Elvira Ortiz Caicedo, Secretaria General

Anexo: Informe

Elaboró: Marisol Cruz  
Revisó: Luz Stella Conde

Documento firmado digitalmente por el Ministerio de Transporte.  
Esta es una copia auténtica de documento electrónico.  
Generado el: 2021-02-05

www.mintransporte.gov.co



Atención virtual de lunes a viernes desde las 8:30am - 4:30pm, Agendando su cita a través del enlace:

<https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de Servicio al Ciudadano: (57+1) 3240800 op. 1 Línea gratuita nacional: 018000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: [servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co)

<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 1º de julio de 2020 al 31 de diciembre de 2020, de acuerdo al reporte generado y suministrado por el Grupo Servicio al Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS
<b>METODOLOGIA</b>	Análisis de una muestra efectuada por muestreo, revisión de registros y evidencia objetiva
<b>FECHA DE CORTE</b>	Diciembre 31 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 N° 01245 de abril 3 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 y se dictan otras disposiciones", entre otras:

La Resolución N° 588 de 2020

- 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 frente al ciudadano

- 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 en desarrollo de sus funciones radica, clasifica, asigna y monitorea a través de la herramienta administradora de PQRS DYNAMICS las PQRS- WEB y el gestor documental ORFEO, igualmente responde las PQRS de primer nivel o direcciona según el caso.

Adicionalmente la administración preocupada por las constantes y crecientes cifras en los radicados pendientes por tramitar en el aplicativo ORFEO, emite 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 y se dictan otras disposiciones".

Igualmente, se debe tener en cuenta el estado de emergencia económica, social y ecológico generado por el coronavirus COVID-19 situación atípica que nos obligó al aislamiento obligatorio e iniciar el trabajo en casa, debido a esta situación se expedieron por parte del Gobierno Nacional las normas 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 frente al término de 20 días para dar trámite al derecho de petición, al igual que las consultas hoy es de 35 días.

Así las cosas, la Secretaria General el 09-05-2019 mediante circular para todos los servidores públicos y contratistas, aclaró ciertos aspectos respecto a las directrices impartidas en la Resolución 01245 del 03-04-2019, haciendo énfasis en su obligatorio cumplimiento.

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

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 Servicio al Ciudadano. Radicación correo electrónico: correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, los cuales se radican en ORFEO
- Radicación física (Ventanilla de radicación) se recibe por el Grupo Servicio al Ciudadano, en Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales

### Seguimiento Físico:

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

Para el periodo en estudio, se radicaron por este medio un total de: Cuatro mil trescientos setenta y cinco (4.375). Que comparados contra las presentadas en el semestre inmediatamente anterior (Cincuenta y dos mil seiscientos noventa dos (52.692) radicados), presenta una disminución significativa del 830%

### Seguimiento Web y correos electrónicos

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

Por correo electrónico se recibieron	63.226
Por página Web	66.623
Total recibidos por correo electrónico y Web	129.849

Lo que en términos porcentuales significa que el 96,74% de las PQRS, se recibieron por estos dos medios. Lo cual es importante y consideramos, se debe continuar fomentando y familiarizar a los usuarios de continuar con esta práctica, como lo es la utilización de los medios electrónicos. La cual le trae ventajas al Grupo Servicio al Ciudadano

#### 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 Servicio al Ciudadano, para el período comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2020, se evidencio el registro de 52.338 PQRS, así:

DESCRIPCION	CANTIDAD
Derechos de Petición	47.871
Solicitud de Documentos	2.398
Consultas	1.379
Peticiones Congreso de la República	190
Peticiones Entes de Control	182
Denuncias	108
Peticiones entre autoridades	83
Sugerencia	31
Quejas	29
Reclamos	28
Recursos de Reposición	19
Felicitaciones	13
Peticiones entre autoridades	5
Recurso de Apelación	2
<b>TOTAL</b>	<b>52.338</b>

### 1.1.1. Registro Físico

De los **134.224** radicados recibidos durante el segundo semestre de la presente vigencia: **4.375**, fueron recibidos por este medio, equivalentes al **3.36%**.

### 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 **96.74%**, el cual es un porcentaje significativo, dado que está representados en **129.849** 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 se encuentran realizando labores de radicación y clasificación en atención al público, así:

Correo Electrónico	63.226
Página WEB	66.623
<b>Para un subtotal de</b>	<b>129.849</b>
Mas registro físico	4.375
<b>Para un gran total de</b>	<b>134.224</b>

**1.1.3.** De acuerdo a la Resolución 588 de 2020 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 03-04-2019, normatividad mediante la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte, se procedió a tomar una muestra de los radicados relacionados en el reporte suministrado por el Grupo Servicio al Ciudadano vía correo electrónico, relacionado con el aplicativo ORFEO.

El Grupo Servicio 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 varios resultados, entre los que se destaca:

- ✓ Actualización de las PQRS pendientes de 2017
- ✓ Respecto a la vigencia 2018, si bien, ha disminuido un alto número de radicados pendientes, aún prevalece un número considerable de radicados por descargar para un total de **442**, por lo que se debe continuar con el proceso de actualización, obviamente con la colaboración de los directivos, y coordinadores de cada proceso, para que el Grupo de Servicio al Ciudadano, cumpla con la función de seguimiento, dado que corresponde a los diferentes procesos actualizar y depurar sus radicados pendientes.

- ✓ Para la vigencia 2019, se observan **548** 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 cada uno de los jefes de área.
- ✓ Respecto a la vigencia 2020, se observa que **23.610** radicados, no se les ha culminado con el proceso como tal, bien sea por gestión sin finalizar o simplemente sin gestión

Nos llama la atención, que varios procesos presenten radicados (más de 900), a los cuales no se les ha dado el trámite correspondiente y finiquitado el procedimiento como lo es: Gestión sin Finalizar o simplemente se encuentren sin gestión, correspondientes a las vigencias 2018 (442) y 2019 (548). Los cuales nos permitimos relacionar a continuación, así:

PROCESO	VIGENCIA	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL
GRUPO DESCONGESTIÓN CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSIONADOS	2018	48	384	432
	2019	3	290	293
GRUPO DE ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2018		1	1
	2019	2	9	11
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2018	1		1
	2019		7	7
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRANSITO	2018		1	1
	2019	4	15	19
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2018	1		1
	2019	1	15	16
INSPECCIÓN FLUVIAL ISTMINA	2019		6	6
GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2018		1	1
DESPACHO DE LA VICEMINISTRA DE TRANSPORTE	2019		6	6
DESPACHO DE LA MINISTRA	2019		1	1
COMITÉ DE CONVIVENCIA	2018	1	1	2
	2019		3	3
INSPECCIÓN FLUVIAL EL BANCO	2019		1	1
GRUPO DE TRANSPORTE	2019		8	8
SUBDIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	2018		1	1
GRUPO COORDINACIÓN SECTORIAL	2018		1	1
COMISIÓN DE PERSONAL	2018		1	1
OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2019		4	4
GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2019		2	2

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

COMISION CONTRALORÍA	2019		1	1
INSPECCIÓN FLUVIAL GUARANDA	2019		1	1
GRUPO DE COORDINACIÓN SECTORIAL	2018	1		1
COMISION DE PERSONAL	2018	1		1
DIRECCIÓN TERRITORIAL VALLE	2019	1		1
DIRECCIÓN TERRITORIAL ATLÁNTICO	2019		1	1
GRUPO REPOSICIÓN INTEGRAL VEHICULAR	2019	76	4	80
GRUPO COORDINACIÓN RUNT	2019	1		1
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	2019	2	1	3
ASESOR DE LA MINISTRA	2019		3	3
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSIÓN	2019		40	40
GRUPO DE CONTRATOS	2019	1	8	9
GRUPO DE CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	2019	8	5	13
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE INFRAESTRUCTURA	2019	1	3	4
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	2019		4	4
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	2019	1	1	2
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	2019		3	3
GRUPO DE CAPACITACION Y BIENESTAR	2019		2	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2019		4	4

De los **24.600** radicados sin gestionar a 31-12-2020, 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 periodo de análisis (segundo semestre de 2020), con corte a 31-12-2020, 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:





INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	ESTADO
20203030542372	10/07/2020	Derecho de petición general o particular	Radicado electrónico: -Héctor Giberthy Rodríguez Remolina	Sin respuesta
20203030520942	09-07-2020	Derecho de petición general o particular	Nulidad No. 20180034600 Y 20180020000 actor DIEGO ALEJANDRO PEDRAZA y otros demandando MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OTRO	Sin respuesta
20203030490382	06-07-2020	Derecho de petición general o particular	Respuesta al radicado RAD. 20203220288701	Sin respuesta
20203030893252	24-08-2020	Derecho de petición general o particular	RESPUESTA SOLICITUD GLORIA ELVIRA ORTIZ	Sin respuesta
20203030755572	05-08-2020	Derecho de petición general o particular	REPARACION DIRECTA DEMANDANTE : JOSE FLOREZ Y OTROS DEMANDADOS MINISTERIO DEL TRANSPORTE	Sin respuesta
20209240000332	19-08-2020	Derecho de petición general o particular	Solicitud registro motor	Sin respuesta
20203030632642	22-07-2020	Derecho de petición general o particular	SOLICITUD RECONOCIMIENTO ECONOMICO DEL VEHICULO PLACAS VXA 688	Sin respuesta
20203031123272	24-09-2020	Derecho de petición general o particular	RECONOCIMIENTO PENSION DE VEJEZ DEL SR. URIAS RAFAEL AGAMEZ	Sin respuesta
20209240000672	30-09-2020	Derecho de petición general o particular	ACTA PROTESTA INCIDENTE LA LECHERITA	Sin respuesta
20201320479042	06-07-2020	Solicitud de documentos o Información	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Juzgado 02 Civil Circuito - Bolívar - Cartagena	Sin respuesta
20203030459732	02-07-2020	Solicitud de documentos o Información	RADICADO CORREO ELECTRONICO : MG TRANSPORTES SAS MG TRANSPORTES SAS	Sin respuesta
20203030799622	16-08-2020	Solicitud de documentos e Información	RADICADO CORREO ELECTRONICO : charles blanco	Sin respuesta
20203030830432	14-08-202	Solicitud de	SOLICITUD DE INFORMACION DEL RADICADO 20203760038082 DEL	





INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

		información o documentos	13/03/2020 YA QUE MEDIANTE EL CHAT DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE LES INFORMARON QUE SE ENCUENTRA EN DEPENDENCIA DE SALIDA	Sin respuesta
20203030774232	07-08-2020	Solicitud de documentos e Información	DT atlántico. OSETCO S.A INFORMACION DEMORA EN TRAMITE	Sin respuesta
20203030594292	16-07-2020	Solicitud de documentos e Información	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Pastor Sanchez Castañeda	Sin respuesta
20203030629412	22-07-2020	Solicitud de documentos e Información	RADICADO CORREO ELECTRONICO : GUILLERMO REY GMUNDER	Sin respuesta
20203031158272	30-09-2020	Solicitud de documentos e Información	SOLICITUD DE INFORMACION	Sin respuesta
20203031244572	13-10-2020	Solicitud de documentos e Información	RADICADO CORREO ELECTRONICO: -Cristian Aguirre Martinez	Sin respuesta
20203030997472	07-09-2020	Solicitud de documentos o información	RADICADO CORREO ELECTRONICO	Sin respuesta
20203030956822	31-08-2020	Solicitud de documentos e Información	Solicitud a respuesta radicado No. 20173030075552	Sin respuesta
20203030902332	24-08-2020	Queja	Queja contra un CDA	Sin respuesta
20203031174822	02-10-2020	Queja	RADICADO CORREO ELECTRONICO: Henry avellaneda	Sin respuesta
20203031357972	29-10-2020	Queja	Queja Comité? de Convivencia	Sin respuesta
20203031678642	16-12-2020	Queja	Queja	Sin respuesta
20203030801432	11-08-2020	Denuncia	RADICADO CORREO ELECTRONICO : JOSE ALEJANDRO BOTERO VELAZQUEZ	Sin respuesta
20203030958202	01-09-2020	Denuncia	DESTRUCCION SUPRESION OCULTAMIENTO DE DOCUMENTO PUBLICO	Sin respuesta
20203030964032	01-09-2020	Denuncia	RADICADO CORREO ELECTRONICO: -CLARA INES MENDOZA DE LAMUS	Sin respuesta
20203031116382	23-09-2020	Denuncia	QUEJA ANONIMA - DERECHO DE PETICION DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	Sin respuesta
20203031081992	18-09-2020	Denuncia	DENUNCIA PARA LA DIRECCION TERRITORIAL DEL VALLE	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20203031536242	25-11-2020	Denuncia	REMITE POR COMPETENCIA POR EL SEÑOR JAVIER NRIQUE BAQUERO	Sin respuesta
20203031513502	23-11-2020	Denuncia	DEMORA ENTREGA TARJETA DE OPERACION	Sin respuesta
20203031354512	28-10-2020	Denuncia	denuncia contra un centro CDA REVIFULL SAS	Sin respuesta
20203031533862	24-11-2020	Denuncia	IRREGULARIDADES LA SOLICITUD DE COTIZACIÓN No 95929? ACUERDO MARCO DE VEH?CULOS III GENERACI?N	Sin respuesta
20201321496022	19-11-2020	Denuncia	RADICADO CORREO ELECTRONICO: MINISTERIO DEL TRABAJO	Sin respuesta
20203031274192	16-10-2020	Reclamo	DT Atlántico. OSETCO S.A DEMORA TRAMITES	Sin respuesta
20203031283462	19-10-2020	Reclamo	RADICADO CORREO ELECTRONICO: David SANABRIA BONILLA	Sin respuesta
20203030795962	11-08-2020	Reclamo	RADICADO CORREO ELECTRONICO : se transitó Guadalajara de Buga-valle	Sin respuesta
20203030458512	02-07-2020	Reclamo	RADICADO CORREO ELECTRONICO : Ximena Botero	Sin respuesta
20203030479282	06-07-2020	Reclamo	DERECHO DE PETICI?N	Sin respuesta
20203030465142	03-07-2020	Consulta	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Blanca Libia Patiño	Sin respuesta
20203030823082	13-08-2020	Consulta	Información Transito de remolque	Sin respuesta
20203030898202	24-08-2020	Consulta	Solicitud de aclaración de aplicación	Sin respuesta
20203030830092	14-08-2020	Consulta	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Jaime Augusto Gomez Diaz	Sin respuesta
20203030861482	19-08-2020	Consulta	CONCEPTO DE FAVORABILIDAD DE LA EMPRESA SODETRANS	Sin respuesta
20203030728692	03-08-2020	Consulta	RADICADO CORREO ELECTRONICO : JUAN SEBASTIAN MEJIA CABRERA	Sin respuesta
20203030854142	18-08-2020	Consulta	RADICADO CORREO ELECTRONICO : Transito timbio-cauca.gov.co	Sin respuesta
20203030682602	28-07-2020	Consulta	RADICADO CORREO ELECTRONICO : LUIS CARLOS VELASQUEZ CARDONA	Sin respuesta
20203030794552	11-08-2020	Consulta	RADICADO CORREO ELECTRONICO : CARLOS ARDILA	Sin respuesta
20203030662892	25-07-2020	Consulta	Derecho de petición información	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20203031133382	25-09-2020	Sugerencias	PUERTO DE SANTA MARTA SOCIEDAD PORTUARIA	Sin respuesta
20201320451762	02-07-2020	Tutela	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Juzgado 02 Civil Circuito - Bolivar - Cartagena	Sin respuesta
20203031133382	25-09-2020	Sugerencias	RADICADO CORREO ELECTRONICO: PUERTO DE SANTA MARTA SOCIEDAD PORTUARIA	Sin respuesta
20201320451762	02-07-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Juzgado 02 Civil Circuito - Bolivar - Cartagena	Sin respuesta
20201321425952	09-11-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: jadmin10bta@notificacionesrj.gov .co	Sin respuesta
20201321586222	02-12-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: JUZGADO PRIMERO LABORAL DEL CIRCUITO BUENAVENTURA VALLE DEL CAUCA	Sin respuesta
20201321617942	07-12-2020	Tutelas	NOTIFICACION AUTO ADMISORIO ACCION DE TUTELA JUAN PABLO BETANCUR ARIAS JUZGADO 01 CIVIL CIRCUITO - CALDAS - RIOSUCIO	Sin respuesta
20201321562802	27-11-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - j09admctgena@notificacionesrj.g ov.co	Sin respuesta
20201321446982	11-11-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: JUZGADO TREINTA Y SEIS ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO JUDICIAL BOGOTA	Sin respuesta
20201321409412	06-11-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - Jennifer Andrea Cardona Téllez	Sin respuesta
20201321502282	20-11-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - Juzgado 04 Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C.	Sin respuesta
20201321469592	16-11-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - j09admctgena@notificacionesrj.g ov.co	Sin respuesta
20201321445352	11-11-2020	Tutelas	RADICADO CORREO ELECTRONICO: JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE CARTAGENA	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20203030526872	09-07-2020	Peticiones Sugerencia s del Congreso de la República	COMISION SENADO	Sin respuesta
20203031190422	05-10-2020	Peticiones Sugerencia s del Congreso de la República	WASHINTON MONTAÑO	Sin respuesta
20203031576072	01-12-2020	Peticiones Sugerencia s del Congreso de la República	Despacho Vicepresidencia	Sin respuesta
20203031659572	14-12-2020	Peticiones Sugerencia s del Congreso de la República	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	Sin respuesta
20203030453732	02-07-2020	Peticiones Sugerencia s del Congreso de la República	Senador Garcia Zuccardi	Sin respuesta
20203030522212	09-07-2020	Peticiones del Congreso de la República	Jorge Eduardo Londoño Ulloa	Sin respuesta
20203030891252	21-08-2020	Peticiones del Congreso de la República	RADICADO CORREO ELECTRONICO: IVAN DARIO AGUDELO ZAPATA	Sin respuesta
20203031190422	05-10-2020	Peticiones del Congreso de la República	RADICADO CORREO ELECTRONICO: WASHINTON MONTAÑO	Sin respuesta
20203031576072	01-12-2020	Peticiones del Congreso de la República	RADICADO CORREO ELECTRONICO: Despacho Vicepresidencia	Sin respuesta
20203031659572	14-12-2020	Peticiones del Congreso de la República	RADICADO CORREO ELECTRONICO: CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20201320885992	21-08-2020	Desacatos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - Flor Esperanza Quiroga Silva	Sin respuesta
20201320599532	17-07-2020	Desacatos	RADICADO CORREO ELECTRONICO : TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE BOLIVAR	Sin respuesta
20201321678762	16-12-2020	Desacatos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - Comunicación Presidencia de la República	Sin respuesta
20201321688392	17-12-2020	Desacatos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: JUZGADO SEXTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA	Sin respuesta
20201321570752	30-11-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - Juzgado 04 Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C.	Sin respuesta
20201321548402	26-11-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE CARTAGENA	Sin respuesta
20201321515792	23-11-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - Jennifer Andrea Cardona Téllez	Sin respuesta
20201321370202	30-10-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE CARTAGENA	Sin respuesta
20201321318382	23-10-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL CARTAGENA	Sin respuesta
20201321426082	09-11-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - Juzgado 21 Laboral - Bogotá - Bogotá D.C.	Sin respuesta
20201321615402	07-12-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - <a href="mailto:j09admctgena@notificacionesrj.gov.co">j09admctgena@notificacionesrj.gov.co</a>	Sin respuesta
20201321598572	03-12-2020	Fallos	RADICADO CORREO ELECTRONICO: <a href="mailto:secsltribsupcund@cendoj.ramajudicial.gov.co">secsltribsupcund@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>	Sin respuesta
20201320697972	29-07-2020	Impugnación	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Juzgado 09 Laboral - Valle Del Cauca - Cali	Sin respuesta
20201320675782	27-07-2020	Impugnación	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Juzgado 09 Laboral - Valle Del Cauca - Cali	Sin respuesta
20201321560152	27-11-2020	Impugnación	Juzgado segundo penal del circuito para adolescentes con función de conocimiento	Sin respuesta
20201321615072	07-12-2020	Impugnación	Juzgado cuarto (4) para adolescentes con función de conocimiento de Bogotá	Sin respuesta
20203031169852	01-10-2020	Recurso de Apelación	Recurso de reposición y en subsidio apelación	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20203031619472	07-12-2020	Recurso de Apelación	radicado correo electrónico: Kelly Alejandra Guzman Garcia	Sin respuesta
20201321615402	07-12-2020	Recurso de Apelación	RADICADO CORREO ELECTRONICO: - <a href="mailto:i09admctgena@notificacionesrj.gov.co">i09admctgena@notificacionesrj.gov.co</a>	Sin respuesta
20203030555322	13-07-2020	Traslado por Competencia	RADICADO CORREO ELECTRONICO : MARY SANCHEZ	Sin respuesta
20203030545572	11-07-2020	Traslado por Competencia	queja contra el RUNT	Sin respuesta
20203030556762	13-07-2020	Traslado por Competencia	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Alejandro Gonzalez González	Sin respuesta
20203030606392	17-07-2020	Traslado por Competencia	RADICADO CORREO ELECTRONICO : -Hector Rodriguez Hernandez	Sin respuesta
20203030669872	27-07-2020	Traslado por Competencia	Ley 2027 no se ejecuta	Sin respuesta
20203030761692	05-08-2020	Traslado por Competencia	Fiscalía general de la nación de Bogotá	Sin respuesta
20203030791192	10-08-2020	Traslado por Competencia	Correo Electrónico	Sin respuesta
20203030805232	12-08-2020	Traslado por Competencia	RADICADO CORREO ELECTRONICO : Angie Lorena	Sin respuesta
20203030805392	12-08-2020	Traslado por Competencia	RADICADO CORREO ELECTRONICO : - Cesar Alfonso	Sin respuesta
20203030805442	12-08-2020	Traslado por Competencia	radicado correo electrónico : - Laura del Carmen cavadia chica	Sin respuesta
20203030762702	06-08-2020	Petición Incompleta	solicitud renovación tarjeta de operación - sue921	Sin respuesta
20203030831282	14-08-2020	Petición Incompleta	solicita t.o. renovación placa TZY-363	Sin respuesta
20203030830442	14-08-2020	Petición Incompleta	T.O. RENOVACION PLACA SZQ304-ESPECIAL	Sin respuesta

Se evidenció el registro de ocho (8) tutelas, recibidas en la Dirección Territorial Bolívar a cargo del funcionario ALZATE MIRANDA JAIRO ALBERTO, las cuales no han sido atendidas, con vigencia superior a treinta (30) días, así:

<b>RADICADO N°</b>	<b>FECHA</b>	<b>JUZGADO</b>	<b>N° DE DIAS</b>
20201320451762	2/07/2020	2° Civil del Circuito de Cartagena	122
20201321562802	11/11/2020	9° Administrativo de Cartagena	22
20201321446982	11/11/2020	36 Administrativo Distrito Judicial Bogotá	33
20201321409412	6/11/2020	9° Administrativo de Cartagena	36
20201321502282	20/11/2020	4° Civil del Circuito de Bogotá	28
20201321469592	16/11/2020	9° Civil del Circuito de Cartagena	31
20201321445352	11/11/2020	2° Penal del Circuito Especializado Cartagena	33
20201321400692	5/11/2020	2° Penal del Circuito Adolescentes	37

Igualmente se hallaron Ochenta y ocho (88) Peticiones del Congreso de la República, las cuales a la fecha no han sido atendidas por parte de la dependencia codificada con el número 108, a cargo del funcionario VELÁSQUEZ ÁLVAREZ DIEGO ALFONSO; por lo que nos permitimos relacionar los de mayor antigüedad, así:

<b>RADICADO N°</b>	<b>FECHA</b>	<b>N° DE DIAS</b>
20203030453732	2/07/2020	124
20203030522212	9/07/2020	119
20203030526872	9/07/2020	119
20203030556072	13/07/2020	117
20203030586452	15/07/2020	115
20203030591102	16/07/2020	114
20203030625682	21/07/2020	112
20203030723992	31/07/2020	104
20203030714172	31/07/2020	104
20203030739722	4/08/2020	103
20203030760432	5/08/2020	101
20203030754072	5/08/2020	101
20203030780072	10/08/2020	99
20203030792172	10/08/2020	99
20203030891252	21/08/2020	91
20203030885542	21/08/2020	91



#### 1.1.4. Registro del Aplicativo PQR'S

Respecto a los reportes de PQRS, pendientes por dárseles el trámite correspondientes a los últimos tres (3) años, según nuestro informe de auditoría para el primer semestre de la vigencia 2020, existían 24.869. A cierre del segundo semestre (31-12-2020), 24.600, observándose que prácticamente se mantiene las mismas cantidades de PQRS pendientes por descargar. Pero es significativa la gestión de actualización correspondiente a los años anteriores, dado que existían para el año 2018 (501) y 2019 (3.368), a cierre de diciembre 31 de 2020, tan solo existen para la vigencia 2018 (442) y 2019 (548). Lo que indica que el incremento de pendientes por descargar corresponde a la vigencia 2020, que cierra con un total de 23.610, lo que no permite ver la buena labor llevada a cabo respecto a los años inmediatamente anteriores.

A 31-12-2020, se encuentran pendientes por descargar 24.600, así:

Año 2018	442
Año 2019	548
Año 2020	23.610

Por lo que nos permitimos relacionar por proceso, el número de radicados pendientes por descargar correspondientes a la vigencia 2020, así:

Nº DE RADICADOS	DEPENDENCIA	VIGENCIA
4024	Dirección Territorial Cundinamarca	2020
2.339	Dirección Territorial Valle	2020
2.107	Grupo Atención Técnica en Transporte y Transito	2020
1.775	Dirección Territorial Bolívar	2020
1.631	Dirección Territorial Antioquia	2020
1.117	Dirección Territorial Guajira	2020
1.101	Grupo Reposición Integral Vehicular	2020
814	Dirección Territorial Atlántico	2020
613	Grupo de Servicio al Ciudadano	2020
570	Dirección Territorial Quindío	2020
562	Grupo Coordinación RUNT	2020
523	Grupo Conceptos y Apoyo Legal	2020
461	Dirección Territorial Córdoba	2020
401	Subdirección de Tránsito	2020
350	Dirección Territorial Magdalena	2020
307	Dirección Territorial Nariño	2020
285	Dirección Territorial Santander	2020
284	Grupo descongestión Certificaciones Laborales para Pensión	2020
239	Dirección Territorial Huila	2020
212	Grupo de Transporte Terrestre	2020
207	Asesor Ministra	2020
192	Dirección de Infraestructura	2020
182	Dirección Territorial Santander	2020
180	Dirección Territorial Tolima	2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

174	Dirección Territorial Cesar	2020
171	Grupo Certificaciones Laborales	2020
165	Grupo de Homologaciones	2020
162	Grupo de Contratos	2020
158	Dirección de Transporte y Tránsito	2020
140	Grupo de transporte Acuático	2020
136	Dirección Territorial Caldas	2020
135	Dirección Territorial Meta	2020
129	Grupo de Tránsito Terrestre, Acuático y Férreo	2020
123	Grupo de Asuntos Ambientales y Desarrollo Sostenible	2020
108	Grupo Administración Bienes y Servicios	2020
106	Grupo Administración Personal	2020
78	Despacho de la Viceministra de Infraestructura	2020
77	Dirección Territorial Risaralda	2020
74	Grupo Defensa Judicial	2020
70	Grupo Servicios de Apoyo	2020
67	Grupo de Transporte Internacional y Multimodal	2020
66	Inspección Fluvial El Peñon-Guatapé	2020
59	Subdirección de Transporte	2020
52	Dirección Territorial Cauca	2020
46	Grupo de Infraestructura	2020
46	Inspección Fluvial Cartagena del Chairá	2020
42	Subdirección Administrativa y Financiera	2020
38	Grupo de Contabilidad	2020
36	Inspección Fluvial Magangué	2020
35	Grupo Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	2020
34	Dirección Territorial Boyacá	2020
34	Grupo de Notificaciones	2020
33	Grupo de Políticas y Seguimiento	2020
31	Grupo de apoyo a las regiones	2020
28	Grupo Jurisdicción Coactiva	2020
28	Inspección Fluvial Itzmina	2020
28	Grupo de Pronunciamientos Técnicos	2020
27	Grupo Inventarios y Suministros	2020
27	Grupo Capacitación y Bienestar	2020
27	Grupo de Regulación	2020
26	Despacho Viceministro de Transporte	2020
24	Inspección Fluvial Girardot	2020
23	Grupo de Tesorería	2020
22	Inspección Fluvial Puerto Leguízamo	2020
21	Grupo de Control Interno Disciplinario	2020
21	Grupo Gestión Documental	2020
17	Inspección Fluvial Puerto Inírida	2020
16	Secretaría General	2020
15	Despacho de la Ministra	2020
14	Grupo de Logística	2020
13	Comité de Convivencia	2020
13	UMUS	2020
13	Inspección Fluvial Leticia	2020
9	Oficina Asesora de Planeación	2020
8	Grupo de Estrategia y Transformación Organizacional	2020
8	Inspección Fluvial Puerto Asís	2020
7	Inspección Fluvial el Banco	2020
7	Grupo de Transporte	2020
7	Grupo Ingresos y Cartera	2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

7	Inspección Fluvial Puerto Carreño	2020
7	Inspección Fluvial Turbo	2020
6	Grupo Pensiones y cumplimiento de Sentencias	2020
5	Oficina de Regulación Económica	2020
4	Inspección Fluvial Calamar	2020
3	Inspección Fluvial Barranquilla	2020
3	Subdirección del Talento Humano	2020
3	Grupo Económico y Financiero	2020
3	Oficina Asesora Jurídica	2020
3	Inspección Fluvial Gamarra	2020
3	Inspección Fluvial Cartagena	2020
3	Grupo Seguridad y Salud en el Trabajo	2020
2	Inspección Fluvial Cartagena	2020

Respecto a los **442** radicados correspondientes a la vigencia 2018, pendientes por dárseles trámite, presentan la siguiente situación por dependencia a saber:

Nº DE RADICADOS	DEPENDENCIA	VIGENCIA
432	Grupo descongestión Certificaciones Laborales para Pensión	2018
1	Dirección de Transporte y Tránsito	2018
1	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2018
1	Comisión de Personal	2018
1	Grupo de Asuntos Ambientales y Desarrollo Sostenible	2018
1	Grupo Administración Bienes y Servicios	2018
1	Grupo Coordinación Sectorial	2018
1	Subdirección del Talento Humano	2018
1	Subdirección Administrativa y Financiera	2018
2	Comité de Convivencia	2018

### Observación:

De los **442** radicados pendientes por atender correspondientes a la vigencia 2018; se evidencia que cuatrocientos tres (**432**), es decir el **97%** aproximadamente de ellos, corresponden al Grupo Descongestión Certificaciones laborales para pensión.

Y el 3%, es decir: diez (10) PQRS, se encuentran distribuidos entre nueve (9) procesos, a los cuales se les deben prestar especial interés, con el fin de que sean erradicados en el menor tiempo posible, dado que ya han transcurrido dos años y aún no han sido descargados por los responsables de dichos procesos.

### Recomendación

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.

De acuerdo a nuestro informe presentado en el primer semestre de 2020, se relacionaron 14 casos, de los cuales fueron atendidos tan solo ocho (8), quedando pendientes cinco (5), los cuales nos permitimos presentar nuevamente, con el fin de 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.

<b>RADICADO #</b>	<b>FECHA</b>	<b>PROCESO A CARGO</b>	<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	<b>FUNCIONARIO A CARGO</b>	<b># DIAS SIN RESPUESTA</b>
20183210002132	02-01-2018	Grupo Certificaciones Laborales para pensión	Solicitud certificación de tiempo servicios, factores salariales CARLOS OMAR OJEDA JAIME	Avellaneda Sabogal Jennifer Andrea	1.080
20183210007562	05-01-2018	Grupo Certificaciones Laborales para pensión	Solicitud certificación de los tiempos laborados.	Bustos Gallego Aura Inés.	1.075
20183210016642	11-01-2018	Grupo Certificaciones Laborales para pensión	Solicitud certificación laboral de ALBERTO ANGULO SANABRIA- C.C 19090448 en formato 1, 2 y 3	Velasco Ruiz Wilson Javier	1.069
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	773
20188730270582	28-09-2018	Grupo Coordinación Sectorial	Certificación de capacidad transportadora	BAQUERO ORTEGA GERARDO (Coord)	812

De acuerdo a lo anterior, las diferentes áreas 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, dado que el Grupo Servicio al Ciudadano envía e informa a las áreas periódicamente el estado de las PQRS, asignados, además se socializó con directivos y coordinadores el Tablero de Control disponible en la página web del Ministerio, en el siguiente enlace: <https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/8614/datos-orfeo/>

## OBSERVACIONES GENERALES

- ✓ En la base de datos de PQRS, suministrada por el Grupo al Servicio al Ciudadano con corte a 31-12-2020, se evidenció sin gestión alguna en el aplicativo ORFEO-reportes de PQRS, pendientes por descargar de los últimos dos (2) años, así: 2018 (442); 2019 (548).
- ✓ Para la vigencia 2018, de los **442** radicados pendientes por atender, **432** de ellos, es decir el 97% aproximadamente, corresponden al Grupo Descongestión Certificaciones Laborales para pensión, y el 3%, es decir: diez (10) PQRS, se encuentran distribuidos entre nueve (9) procesos, a los cuales se les deben prestar especial interés, con el fin de que sean erradicados en el menor tiempo posible, dado que ya han transcurrido dos años y aún no han sido descargados por los responsables de dichos procesos.
- ✓ De acuerdo a nuestras verificaciones efectuadas al aplicativo PQRS, correspondiente al segundo semestre de la presente vigencia (con corte diciembre 31 de 2020), se evidenciaron 20.579 radicados sin gestión, y 3.031 radicados sin finalizar gestión; para un total de **23.610**.
- ✓ Se evidenció el registro de ocho (8) tutelas, recibidas en la Dirección Territorial Bolívar a cargo del funcionario ALZATE MIRANDA JAIRO ALBERTO, las cuales no han sido atendidas, con vigencia superior a treinta (30) días, así:

RADICADO N°	FECHA	JUZGADO	N° DE DIAS
20201320451762	2/07/2020	2° Civil del Circuito de Cartagena	122
20201321562802	11/11/2020	9° Administrativo de Cartagena	22
20201321446982	11/11/2020	36 Administrativo Distrito Judicial Bogotá	33
20201321409412	6/11/2020	9° Administrativo de Cartagena	36
20201321502282	20/11/2020	4° Civil del Circuito de Bogotá	28
20201321469592	16/11/2020	9° Civil del Circuito de Cartagena	31
20201321445352	11/11/2020	2° Penal del Circuito Especializado Cartagena	33
20201321400692	5/11/2020	2° Penal del Circuito Adolescentes	37

- ✓ Igualmente se hallaron ochenta y ocho (88) peticiones del Congreso de la República, las cuales a la fecha no han sido atendidas por parte de la dependencia codificada con el número 108, a cargo del funcionario VELÁSQUEZ ÁLVAREZ DIEGO ALFONSO; por lo que nos permitimos relacionar los de mayor antigüedad, así:

RADICADO N°	FECHA	N° DE DIAS
20203030453732	2/07/2020	124
20203030522212	9/07/2020	119
20203030526872	9/07/2020	119
20203030556072	13/07/2020	117
20203030586452	15/07/2020	115
20203030591102	16/07/2020	114
20203030625682	21/07/2020	112
20203030723992	31/07/2020	104
20203030714172	31/07/2020	104
20203030739722	4/08/2020	103
20203030760432	5/08/2020	101
20203030754072	5/08/2020	101

- ✓ En el aplicativo ORFEO para el segundo 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 Servicio 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, mala imagen ante nuestros usuarios y ciudadanía 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 socializo y no ha sido cumplida en su totalidad, dadas las situaciones enunciadas anteriormente.
- ✓ Resaltar las capacitaciones dictadas por los funcionarios del Grupo Servicio al Ciudadano, lideradas por la Coordinadora, a la Dirección de Transporte y Tránsito, Subdirección de Transporte, Subdirección de Tránsito, Infraestructura, Dirección Territorial Cesar y Nariño; así como a varias Inspecciones Fluviales; relacionadas con la operatividad y manejo del aplicativo, con el fin de tener mayor destreza y productividad, por parte de cada uno de los funcionarios.

## 2. RECOMENDACIONES

- ✓ Dar a conocer a la señora Ministra, el que no se le haya dado respuesta a ochenta y ocho (88) solicitudes formuladas por Senadores de la República, por parte del funcionario responsable, incumpléndose de esta forma lo establecidos en el numeral 7 del Artículo 8° de la Resolución 01245 de 2019, la cual establece cinco (5) días calendario a partir de la recepción para dar respuesta.
- ✓ Igualmente, solicitar al Director de Transporte y Tránsito y Director Territorial Bolívar, se determine el porqué, no se le está dando trámite oportuno a las tutelas recibidas por parte del abogado de la Dirección Territorial Bolívar, evidenciándose el registro de ocho (8) con vigencia superior a 30 días, lo cual contraviene lo expuesto en el Artículo 8° de la Resolución 01245 de 2019.
- ✓ Establecer controles encaminados a dar respuestas oportunas al ciudadano, dado que existen radicados pendientes por atender con vigencias que superan los términos establecidos en 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 (5 y 6) 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, Parágrafos: 2, 4 y 5.
- ✓ Diseñar y establecer acciones encaminadas a la erradicación permanente, dada que aún persisten 442 radicados pendientes de trámite correspondientes a la vigencia 2018 y para vigencia 2019 (548), 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.
- ✓ Nuevamente recomendamos solicitar a la administración prestar especial atención al Grupo descongestión 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 **1.009** radicados sin contestar, así: para el año 2018 (432); 2019 (293) y 2020 (284). Incumpléndose de esta forma con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Según 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 lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Según TÍTULO II, CAPÍTULO I y Resolución 1245 de 2019, entre otras y/o establecer planes de contingencia, con el fin de dar trámite conforme a los términos que estipula la normatividad vigente sobre el particular, y de esta forma evitar a futuro se pueda ver afectado los intereses del Ministerio de Transporte.



- ✓ Continuar con los procesos de capacitación liderados por la coordinadora del Grupo Servicio al Ciudadano, dado que durante el segundo semestre se evidencia la capacitación de aproximadamente 134 funcionarios, correspondientes a Inspecciones Fluviales, Direcciones Territoriales y diferentes procesos de Planta Central, dándoles a conocer la normatividad que rige sobre el particular y la parte operativa del aplicativo.

LUZ STELLA CONDE ROMERO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO