



La movilidad
es de todos

Mintransporte

MEMORANDO

20221500021683



28-02-2022

Bogotá D.C.

PARA: Doctora María del Carmen Vivas Barragán, Coordinadora Grupo de Relación Estado - 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 2021, 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 Clara Margarita Montilla Herrera, 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: 2022-02-28
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



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 julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021, de acuerdo al reporte generado y suministrado por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS
METODOLOGÍA	Análisis de una muestra efectuada por muestreo, revisión de registros y evidencia objetiva
FECHA DE CORTE	Diciembre 31 de 2021

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:

Resolución 588 de 2020

- Analizar y clasificar según el asunto las quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias que lleguen al Grupo de Relación Estado – 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 Relación Estado – 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 expidieron 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.



Por lo anterior el despacho de la señora Ministra emitió circular 20211340019831 del 13 de enero de 2021, teniendo como objetivo *“Reiteración cumplimiento derechos de petición – Reglamentado en la Resolución 1245 del 3 de abril de 2019 del Ministerio de Transporte.”*

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 Secretaría General expide circular MT-20203410017523 del 26 de febrero de 2020 para que las áreas realizaran planes de contingencia; del mismo modo la señora Ministra mediante la circular 2020300032193 del 23 de abril de 2020 dio directrices a 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 de Relación Estado – Ciudadano. Radicación correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, los cuales se radican en ORFEO
- Radicación física (Ventanilla de radicación) se recepciona por el Grupo de Relación Estado – Ciudadano, en Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales

1.1. Seguimiento portal Web, correos electrónicos, portal de trámites y radicados físicos

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

Concepto	Primer semestre 2021			Segundo semestre 2021		
	Recibidos	radicados	%	Recibidos	radicados	%
Correo electrónico se recibieron	65.489	50.197	0.77	76.496	59.939	0.67
Portal Web	66.761	66.761	100	69.999	69.999	100
Portal de trámites	197	197	100	448	448	100
Radicación física	5.042	5.042	100	5.085	5.085	100

Información reportada por el Grupo de Atención Quejas y Reclamos.

De acuerdo al cuadro anterior podemos indicar que en el segundo semestre las solicitudes recibidas vs los radicados a través de medios electrónicos se alcanzaron el 77%.

Respecto a las solicitudes a través del portal Web, portal de trámites y radicación física indicamos que fueron recibidos y radicados en su totalidad. Observamos que esta actividad a través de los medios electrónicos ha mejorado frente a los semestres anteriores.

1.2. Sistema de Gestión Documental ORFEO

De acuerdo a la información del sistema de información Orfeo 2021, podemos indicar que los meses de noviembre y diciembre, fueron los más representativos de solicitudes sin gestionar, sin embargo, se alcanzó el 90% para noviembre y 64% para el mes de diciembre del 2021.

GESTIÓN ORFEO - CIFRAS GENERALES 2021					
MES	FINALIZADO	GESTION SIN FINALIZAR	SIN GESTION	TOTAL	% DE GESTIÓN
Enero	18.327	2	50	18.379	100%
Febrero	22.022	10	126	22.158	99%
Marzo	23.261	3	135	23.399	99%
Abril	19.232	15	169	19.416	99%
Mayo	19.244	16	176	19.436	99%
Junio	19.179	23	207	19.409	99%
Julio	20.664	35	283	20.982	98%
Agosto	21.275	68	475	21.818	98%
Septiembre	21.483	73	655	22.211	97%
Octubre	19.842	131	761	20.734	96%
Noviembre	19.403	220	2.041	21.664	90%
Diciembre	12.200	380	6.482	19.062	64%
TOTAL	236.132	976	11.560	248.668	95%

Información reportada por el Grupo de Atención Quejas y Reclamos



1.3. Canales virtual, escrito, presencial y canal telefónico

Los medios electrónicos presentan un significativo porcentaje de participación en el segundo semestre, utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRS, alcanzando aproximadamente un total de 194.234 solicitudes recibidas y 104.234 radicadas equivalente al 72%.

El uso y utilización de este medio 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:

CANAL VIRTUAL	Recibidos	Radicados
Correo Electrónico	76.496	50.939
Página WEB	69.999	69.999
Portal de trámites	448	448
Atención Chat	2.801	2.801
Interacciones chat bot	1.330	1.330
CANAL ESCRITO		
Radicación Física	5.085	5.085
CANAL PRESENCIAL		
Video llamadas	3.469	3.469
Atención Presencial	1.050	941
CANAL TELEFONICO		
Líneas de servicio	33.556	32.222
Total	194.234	104.234

Información reportada por el Grupo de Atención Quejas y Reclamos

- 1.4. 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 de Relación Estado – Ciudadano vía correo electrónico, relacionado con el aplicativo ORFEO.

El Grupo de Relación Estado – Ciudadano, según el reporte de seguimiento presentado por esta Oficina en cumplimiento de su función de monitoreo, y de acuerdo al seguimiento del primer semestre 2021, ha venido realizando el análisis de la productividad, con respecto a las PQRS, estableciendo compromisos y acciones de mejoramiento.

1.4.1. Seguimiento PQRS

Se adjunta tabla con el reporte de radicados pendientes por finalizar del Ministerio de Transporte.

Cuenta de Estado	Estado		
	GESTION SIN FINALIZAR	SIN GESTION	Total general
2018		329	329
2019	1	188	189
2020	5	164	169
2021	371	4018	4389
2022	1064	12743	13807
Total general	1441	17444	18885

- ✓ **2018:** 329 radicados pendientes por gestionar correspondientes al GRUPO DESCONGESTIÓN CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSIÓN a cargo del Coordinador VÍCTOR ALEXANDER VILLAMIZAR.

En los seguimientos realizados por el Grupo de Relación Estado – Ciudadano, se llega al acuerdo de dar de baja 186 radicados, los cuales están en proceso archivar por parte del Grupo del Coordinador Víctor Villamizar.



De igual manera, se genera compromiso del Coordinador Víctor Villamizar y el Subdirector del Talento Humano César Flórez, para que, a 30 de junio del presente, los radicados de los años 2018, 2019, 2020 y 2021 queden gestionados en su totalidad.

- ✓ **2019:** 189 radicados pendientes por gestionar correspondientes al GRUPO DESCONGESTIÓN CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSIÓN a cargo del Coordinador VÍCTOR ALEXANDER VILLAMIZAR.

Se genera compromiso a 30 de junio de 2022, para que todos los radicados vencidos estén gestionados y archivados.

- ✓ **2020:** Se brinda seguimiento y apoyo a cada una de las áreas que reportan radicados pendientes, es importante resaltar el compromiso en la gestión ya que actualmente están pendientes por finalizar 168 radicados distribuidos de la siguiente manera.

Cuenta de Estado de Gestión	2020		
Dependencia/Responsable	GESTION SIN FINALIZAR	SIN GESTION	Total general
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	3	48	51
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA		7	7
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3	38	41
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL		2	2
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TÉCNICOS ESPECIALES		1	1
DESPACHO MINISTRA		2	2
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE		1	1
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE		8	8
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO		1	1
DT ATLÁNTICO		1	1
DT CUNDINAMARCA GRUPO ATENCIÓN CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO		4	4
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LÓPEZ		1	1
SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE		1	1
SECRETARÍA GENERAL	2	106	108
COMITÉ DE CONVIVENCIA		13	13
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		1	1
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	1	3	4
GRUPO CAPACITACIÓN Y BIENESTAR		4	4
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSIÓN		11	11
GRUPO CONTRATOS		1	1
GRUPO DESCONGESTIÓN CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSIÓN		68	68
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	5	6
Total general	5	164	168

Es de aclarar, que para la fecha del informe se contaba con 1.624 radicados pendientes por gestionar, lo cual indica que a la fecha ya se gestionó el 90% de esas peticiones, quedando como compromiso que a 30 de junio los 168 radicados restantes quedarán gestionados para dar cierre a la vigencia.

- ✓ **2021:** Actualmente están pendientes por gestionar 4.389 radicados de la de la siguiente manera.

Vencimiento	Estado				
Año	A TIEMPO	NO APLICA	VENCE HOY	VENCIDO	Total general
2021	482	793	5	3109	4389
GESTION SIN FINALIZAR	28	24		319	371
SIN GESTION	454	769	5	2790	4018
Total general	482	793	5	3109	4389

- ✓ Por parte de la Secretaría General y el Grupo de Relación Estado – Ciudadano, se viene realizando el seguimiento a las PQRS para que sean tramitadas según los tiempos de respuesta de la Resolución 1245 de 2019.

Respecto a la recomendación 1 dejada en el informe con corte a I semestre de 2021, es de aclarar que los 32 radicados que estaban pendientes por respuesta por parte del funcionario Diego Alfonso Álvarez Velásquez, ya fueron tramitados y en su bandeja de Orfeo quedan pendientes radicados de noviembre y diciembre de 2021, se genera compromiso para el 30 de marzo haber tramitado todos los radicados pendientes.



A continuación, indicamos la Gestión realizada en los años de 2018 a 2020:

DEPENDENCIAS	sin Gestión TOTAL		sin finalizar	sin gestión TOTAL		gestión sin finalizar	sin gestión TOTAL	
	Año 2018			Año 2019			Año 2020	
DT CUNDINAMARCA							5	5
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO								
DT VALLE								
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION							17	17
DT NORTE DE SANTANDER								
GRUPO COORDINACION RUNT							4	4
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	329	329		202	202		81	81
DT ANTIOQUIA								
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO								
DT ATLANTICO							2	2
DT QUINDIO								
DT BOLIVAR								
DT NARINO								
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA			1		1	11	61	72
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS								
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL								
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE								
DT TOLIMA								
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE								
DT MAGDALENA								
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO								
DT HUILA								
DT CORDOBA SUCRE								
DT SANTANDER								
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA							7	7
DT GUAJIRA								
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS								
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO								
DT CAUCA								
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL							3	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						1	5	6



SUBDIRECCION DE TRANSPORTE						1	1	2
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL							2	2
INSPECCION FLUVIAL MONTERIA								
GRUPO CONTRATOS							4	4
INSPECCION FLUVIAL LETICIA								
DT CALDAS								
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE								
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO							2	2
DT META								
DT BOYACA								
GRUPO TESORERIA							1	1
ASESOR MINISTRA							1	1
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES								
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS							1	1
DT RISARALDA								
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO								
SUBDIRECCION DE TRANSITO								
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA								
DT CESAR								
COMITE DE CONVIVENCIA	1	1		3	3		13	13
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL								
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL								
INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT								
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR							4	4
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE							1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA								
GRUPO APOYO A LAS REGIONES								
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO								
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES							2	2
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS								
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ							1	1



GRUPO JURISDICCION COACTIVA								
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA								
GRUPO REGULACION								
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO								
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO								
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA								
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR								
GRUPO DEFENSA JUDICIAL								
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS								
OFICINA ASESORA DE PLANEACION								
GRUPO INGRESOS Y CARTERA								
UNIDAD DE PLANEACION DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE - UPIT								
GRUPO ECONOMICO FINANCIERO								
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS								
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO								
OFICINA DE CONTROL INTERNO								
INSPECCION FLUVIAL TURBO								
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO								
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA								
SECRETARIA GENERAL								
GRUPO DE TRANSPORTE								
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE								
GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS								
INSPECCION FLUVIAL ISTMINA								
GRUPO DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL								
COMISION DE PERSONAL								
INSPECCION FLUVIAL PUERTO GAITAN								
GRUPO DE CONTABILIDAD								
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO								
GRUPO COORDINACION SECTORIAL	1	1						
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA								
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR								
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA								
DESPACHO MINISTRA								



COMISION CONTRALORIA				1	1			
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO								
INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE								
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO								
TOTAL RADICADOS	331	331	1	206	207	13	218	231

De acuerdo al cuadro anterior entregado por el Grupo de PQRS, podemos indicar que la actividad de depuración de años anteriores mejoró notablemente, sin embargo, para el 2021 se tienen:

Gestión sin finalizar	967
Sin gestión	11.238
Total	12.205

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.

OBSERVACIONES GENERALES

En la base de datos de PQRS, suministrada por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano con corte a 31-12-2021, se evidenció sin gestión en el aplicativo ORFEO- reportes de PQRS, pendientes por descargar de los últimos dos (2) años, así: 2018, 2019 y 2021 según cuadros anteriores los cuales, para los años 2018 y 2019 se presentó una depuración significativa, sin embargo, se ha establecido acciones de mejoramiento.

RECOMENDACIONES

- ✓ Los Directivos y Administración del Ministerio de Transporte, deben 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 TITULO II, CAPITULO 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.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011, para prevenir eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal y que pueden afectar la imagen institucional.
- ✓ Los resultados del informe únicamente hacen referencia a los soportes allegados por la Coordinación de PQR de este Ministerio y evidencias verificadas por parte del equipo auditor y no se hacen extensibles a otros soportes.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se hacen con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos y estas se acogen y se implementan por decisión del líder del proceso.

LUZ STELLA CONDE ROMERO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO