



MEMORANDO

20221500086593



17-08-2022

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 primer semestre de 2022, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: Informe

Copia: Doctor Guillermo Reyes González, Ministro de Transporte
Doctora Clara Margarita Montilla Herrera, Secretaria General

Elaboró: Marisol Cruz
Revisó: Luz Stella Conde



<div> <div> <div>MINISTERIO DE TRANSPORTE</div> <div>OFICINA DE CONTROL INTERNO</div> <div>ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN</div> <div>SEGUIMIENTO A: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</div> </div> </div>	
OBJETIVO	Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente.
ALCANCE	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 1º de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, de acuerdo con el reporte generado y suministrado por el Grupo Servicio al Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS
METODOLOGÍA	Análisis de la información reportada por el Grupo de Atención al ciudadano
FECHA DE CORTE	Junio 30 de 2022

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 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 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.

Así las cosas, la Secretaría 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 20203410017523 del 26 de febrero de 2020 para que las áreas realizarán planes de contingencia; del mismo modo la señora 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.

Dado que el pasado 30 de junio finalizó la emergencia sanitaria, la administración mediante radicado 20223450068583 del 6 de julio de 2022, indicó que a partir del 12 de julio de 2022 se debía retornar a laborar en forma presencial en la sede del Ministerio de Transporte de Bogotá y en todas las direcciones territoriales e inspecciones fluviales, con un aforo del 100% de los funcionarios que hacen parte de las dependencias.

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: correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, los cuales se radican en ORFEO
- Radicación física (Ventanilla de radicación) se recepción 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	Segundo semestre 2021			Primer semestre 2022		
	Recibidos	Radicados	%	Recibidos	Radicados	%
Correo electrónico	76.496	59.939	0.67	54.123	54.123	100
Portal Web	69.999	69.999	100	67.130	67.130	100
Portal de trámites	448	448	100	473	473	100
Radicación Física	5.085	5.085	100	2.304	2.304	100

Información reportada por el Grupo de Atención Quejas y Reclamos

De acuerdo con el cuadro anterior, podemos indicar que en el segundo semestre las solicitudes recibidas vs. los radicados del primer trimestre disminuyeron en cada uno de los conceptos.

Respecto a las solicitudes a través 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.

Al analizar la información del primer semestre 2022 del cuadro anterior por categorías podemos observar:

CATEGORÍAS	TOTAL RECIBIDOS
OTROS TIPOS	20.776
PQRS	44.975
TRÁMITE	50.714
TRASLADO	3.084
TUTELA	4.636
SIN CATEGORIZAR	1.107

Las quejas y reclamos alcanzaron un 36% respecto de los 125.292 radicados recibidos en el primer semestre del 2022.

De la información anterior se muestra la gestión adelantada así:

Estado de Gestión	Total
FINALIZADO	121.278
GESTION SIN FINALIZAR	702
SIN GESTION	3.312

Se puede analizar que de los 125.292 el 97% son procesos finalizados lo que indica que la gestión a la fecha ha sido buena, no sin antes recomendar continuar con aquellos procesos sin finalizar y sin gestión para alcanzar el 100% de la gestión esperada.

Analizado de forma más específica y por dependencia se muestra el estado de la gestión así:

Dependencia Responsable	Gestión finalizada	Gestión sin finalizar	Sin Gestión
Despacho de la Viceministra de Transporte	1.709	26	68
Despacho Ministra	2.975	120	105
Despacho Viceministra de Transporte	102.339	508	711
Secretaría General	14.235	47	320

Información reportada por el Grupo de Atención Quejas y Reclamos

1.2. Canales virtual, escrito, presencial y telefónico

El portal Web presenta un significativo porcentaje de participación en el primer semestre, utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRS, alcanzando aproximadamente un total de 125.292 solicitudes recibidas y por este medio el 54%

El uso 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, tal y como se indica en el cuadro anterior.

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

El Grupo de Relación Estado – Ciudadano y según el reporte de seguimiento presentado por esta Oficina en cumplimiento de su función de monitoreo, en el primer semestre 2022, ha venido realizando el análisis de la productividad, con respecto a las PQRS, estableciendo compromisos y acciones de mejoramiento.

Estado de Vencimiento							Total 2022	Total general
ESTADO DE VENCIMIENTO	2022						Total 2022	Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
A TIEMPO				32	124	618	774	774
FINALIZADO	20853	22085	22446	18070	19885	17939	121278	121.278
NO APLICA	37	38	38	72	140	473	798	798
VENCE HOY					1		1	1
VENCIDO	78	120	182	268	665	1128	2441	2.441
Total, general	20968	22243	22666	18442	20815	20158	125292	125292

El Grupo de Relación Estado- Ciudadano en cumplimiento al numeral 17 del artículo 3 de la Resolución 20213040064595 de 2021, por medio del cual se asigna la función de efectuar el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de competencia de la Entidad, que sean formuladas por los diferentes canales de atención, con fundamento en el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio, envía comunicaciones semanales a los directores de las dependencias informando sobre el estado de la gestión a la fecha de corte, así como se permite recordar los términos legales para dar respuesta oportuna a las PQRS y trámites de la Entidad.

A la fecha de corte se encontraban 2.441 vencidos de un total de 125.292 que equivale a un 2% para el semestre, lo que indica que la gestión ha sido buena.

RECOMENDACION:

- ✓ Los Directivos y Administración del Ministerio de Transporte, deben establecer permanente 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 1245de 2019, entre otras y/o establecer planes de contingencia de ser necesario, con el fin de dar trámite conforme a los términos que estipula la normatividad vigente.
- ✓ El Grupo de Relación Estado – Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones recomienda se lleven a la alta gerencia los resultados de los seguimientos realizados, con el fin de establecer medidas para la gestión de los radicados pendientes vencidos por parte de las áreas responsables.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 y la Resolución 1245 de 2022, 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 analizadas por parte del auditor.

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