



## Ministerio de Transporte

### Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Cuarto Trimestre 2022

Elaborado: Grupo de Relación de Estado - Ciudadano  
Aprobado: Secretaría General



## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de Transporte durante en el cuarto trimestre, desde el 01 de octubre al 31 de diciembre del año 2022.

La información esta detallada por cantidad de documentos del periodo mencionado, recibidos por CRM Dynamics y radicados a través de nuestro Sistema de Gestión Documental – Orfeo, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

El insumo con el que se elabora el documento fue extraído del Sistema de Gestión Documental –ORFEO, el cual se descarga en un formato Excel para manejo del análisis de la información.

La base de datos contiene todos los registros desde el primer día del primer mes del año hasta los primeros días del mes de enero y de ella se extraen registros que corresponden al cuarto trimestre, la fecha de corte de la base de datos corresponde al 31 de enero de 2023. De dicho filtro se analizarán las peticiones que pertenecen a las categorías que se relacionan a continuación:

### TIPO DOCUMENTAL

Derecho de Petición

Solicitud de Información

Consulta

Denuncia

Queja

Reclamo

Sugerencia

Felicitaciones

Traslados por Competencia



## INFORME DE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, el cual recopila todas las comunicaciones oficiales recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y partes interesadas, a través de los canales escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web -disponible en la página web-).

A continuación, se detalla su contenido:

1. Comunicaciones recibidas durante el año 2022.
2. PQRSD por estado de gestión cuarto trimestre 2022.
3. PQRSD recibidas según su categoría.
4. Cifras de PQRSD por medio de recepción- Canales de Atención.
5. Participación de PQRSD recibidas por dependencia.
6. Seguimiento general a la gestión de PQRSD en el trimestre.
7. Seguimiento general a la gestión de PQRSD por Dependencia.
8. Gestión de acuerdo con los términos de Ley.
9. Análisis de las Solicitudes o Peticiones de Documentos o Información.
10. Traslados por Competencia.
11. Conclusiones y sugerencias.
12. Glosario.



### 1. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2022

Entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2022, fueron recibidos un total 48.232 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 19.088 como PQRSD y 29.144 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes, seguido del consolidado por trimestres del año 2022:

Tabla 1. Consolidado por mes - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRSD	% DE PQRSD POR MES
<b>OCTUBRE</b>	16.413	9.885	6.528	34,20%
<b>NOVIEMBRE</b>	16.699	9.986	6.713	35,17%
<b>DICIEMBRE</b>	15.120	9.273	5.847	30,63%
<b>TOTAL</b>	<b>48.232</b>	<b>29.144</b>	<b>19.088</b>	<b>100%</b>

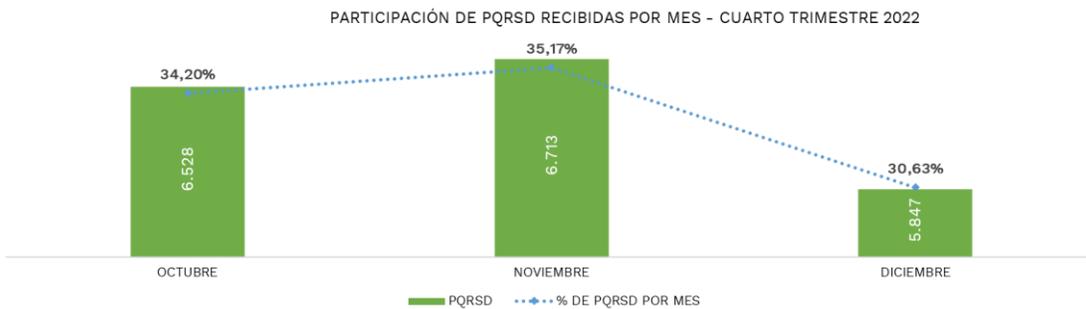


Figura 1. Comunicaciones recibidas cuarto trimestre año 2022 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tabla 2. Consolidado año 2022 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRSD	% DE PQRSD POR MES
<b>ENERO</b>	20.968	14.367	6.601	8,28%
<b>FEBRERO</b>	22.243	15.101	7.142	8,96%
<b>MARZO</b>	22.667	15.686	6.981	8,76%
<b>ABRIL</b>	18.442	12.429	6.013	7,54%
<b>MAYO</b>	20.815	14.036	6.779	8,50%
<b>JUNIO</b>	20.158	14.194	5.964	7,48%
<b>JULIO</b>	20.053	13.879	6.174	7,74%
<b>AGOSTO</b>	22.874	14.969	7.905	9,91%
<b>SEPTIEMBRE</b>	17.555	10.465	7.090	8,89%
<b>OCTUBRE</b>	16.413	9.885	6.528	8,19%
<b>NOVIEMBRE</b>	16.699	9.986	6.713	8,42%
<b>DICIEMBRE</b>	15.120	9.273	5.847	7,33%
<b>TOTAL</b>	<b>234.007</b>	<b>154.270</b>	<b>79.737</b>	<b>100%</b>



## 2. PQRSD POR ESTADO DE GESTIÓN TRIMESTRE 2022

A continuación, se presenta el total de solicitudes que ingresaron como PQRSD y el estado de la gestión realizada en el cuarto trimestre de la vigencia 2022.

Tabla 3. Gestión del trimestre 2022 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
OCTUBRE	6.528	6.265	77	186
NOVIEMBRE	6.713	6.216	135	362
DICIEMBRE	5.847	4.862	130	855
<b>TOTAL</b>	<b>19.088</b>	<b>17.343</b>	<b>342</b>	<b>1.403</b>
% PARTICIPACIÓN	<b>100%</b>	<b>90,86%</b>	<b>1,79%</b>	<b>7,35%</b>

Como se observa en la tabla anterior, en el cuarto trimestre la radicación de PQRSD tuvo una tendencia baja, un promedio de 6.363 radicados por mes, de acuerdo con la tabla anterior, presentamos la participación recibida por cada uno. El mes de mayor participación fue noviembre con un 35.17% del total del trimestre (6.713), seguido de octubre con el 34.20% (6.528) y diciembre con el 30.63% (5.847). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos un porcentaje de gestión del trimestre del correspondiente al 90.86%.

## 3. PQRSD RECIBIDAS POR CATEGORÍA

A continuación, se detallan las categorías de las PQRSD recibidas durante el trimestre, distribuidas así:

Tabla 4. Consolidado por tipo de categoría - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

TIPO DOCUMENTAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Derecho de Petición	5.437	5.707	5.032	16.176	84,74%
Solicitud de Información	887	788	616	2.291	12,00%
Consulta	134	160	125	419	2,20%
Sugerencia	50	38	44	132	0,69%
Denuncia	13	9	13	35	0,18%
Felicitaciones	4	3	5	12	0,06%
Reclamo	1	3	8	12	0,06%
Queja	2	5	4	11	0,06%
	<b>6.526</b>	<b>6.708</b>	<b>5.843</b>	<b>19.088</b>	<b>100%</b>



#### 4. CIFRAS DE PQRS D POR MEDIO DE RECEPCIÓN - CANALES DE ATENCIÓN

En la siguiente tabla, se detalla el medio de recepción de las PQRS D a través de los canales de atención durante el trimestre. El medio más utilizado por los ciudadanos durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el primer lugar como medio preferido de los ciudadanos con el 48,58% (9.273), seguido del portal web con el 47,44% (9.056) y por último el correo físico con el 3,98% (759).

Tabla 5. Medio de entrada de las peticiones - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Correo Electrónico	3.263	3.270	2.740	9.273	48,58%
Buzón PQRS pagina web	3.057	3.136	2.863	9.056	47,44%
Correo Físico	208	307	244	759	3,98%
	6.528	6.713	5.847	19.088	100%



Figura 2. Participación por medio de recepción - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

#### PARTICIPACIÓN DE PQRS D RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de PQRS D, en la tabla se puede observar el número de peticiones recibidas por mes durante el trimestre analizado.

Debido a que las 118 dependencias del Ministerio atienden PQRS D y la información es muy extensa, en el ranking solo se presentan las dependencias que recibieron un total de solicitudes mayor al 1%, las que no se muestran en la tabla, recibieron un porcentaje inferior a este y son equivalente a menos de 180 PQRS D en el trimestre, este dato se analizara en las cifras globales de seguimiento.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el mayor volumen de recepción y gestión se concentra en el Grupo DT Cundinamarca con el 12,98% (2.478) de todas las peticiones recibidas en la entidad, seguido del Grupo de



Relación de Estado – Ciudadano con el 11,36% (2.169), y en tercer lugar la DT Antioquia con el 8,01% (1.529).

Tabla 6. ranking de recepción de PQRSD - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACION
DT CUNDINAMARCA	810	921	747	2.478	12,98%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	795	799	575	2.169	11,36%
DT ANTIOQUIA	543	511	475	1.529	8,01%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	363	325	269	957	5,01%
DT MAGDALENA	296	277	239	812	4,25%
DT VALLE	239	298	243	780	4,09%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	247	223	187	657	3,44%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	195	190	167	552	2,89%
DT NORTE DE SANTANDER	131	173	169	473	2,48%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	142	171	147	460	2,41%
DT BOLIVAR	163	143	139	445	2,33%
DT HUILA	108	106	190	404	2,12%
DT ATLANTICO	138	141	110	389	2,04%
DT CORDOBA SUCRE	117	136	125	378	1,98%
DT BOYACA	99	175	97	371	1,94%
DT META	104	123	129	356	1,87%
DT SANTANDER	117	106	103	326	1,71%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	75	125	87	287	1,50%
DT NARIÑO	90	102	90	282	1,48%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	102	86	79	267	1,40%
DT CESAR	88	95	77	260	1,36%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	97	66	85	248	1,30%
GRUPO DE LOGISTICA	99	76	64	239	1,25%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	86	71	79	236	1,24%
DT RISARALDA	79	78	65	222	1,16%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	51	80	86	217	1,14%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	62	84	61	207	1,08%
	5.436	5.681	4.884	16.001	83,83%

## 5. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRSD EN EL TRIMESTRE

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 17.343 PQRSD, cifra que corresponde al 90,86%, encontrándose en trámite un total de 342 peticiones que corresponden al 1,79% y sin tramitar un total de 1.403 correspondiente al 7,35%. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

Tabla 7. Seguimiento general trimestre - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
OCTUBRE	6.528	6.265	77	186
NOVIEMBRE	6.713	6.216	135	362
DICIEMBRE	5.847	4.862	130	855
<b>TOTAL</b>	<b>19.088</b>	<b>17.343</b>	<b>342</b>	<b>1.403</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>90,86%</b>	<b>1,79%</b>	<b>7,35%</b>



## 6. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA

En el siguiente cuadro se presenta de manera general la gestión realizada por cada una de las dependencias del Ministerio de Transporte respecto de las PQRSD recibidas durante el trimestre.

Tabla 8. Gestión por dependencia - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
DT CUNDINAMARCA	2.256	23	199	2.478	91,04%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	2.166	1	2	2.169	99,86%
DT ANTIOQUIA	1.509		20	1.529	98,63%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	720	9	228	957	75,24%
DT MAGDALENA	805	1	6	812	99,14%
DT VALLE	776		4	780	99,49%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	650		7	657	98,93%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	491	9	52	552	89%
DT NORTE DE SANTANDER	469		4	473	99,15%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	134	188	138	460	29,13%
DT BOLIVAR	403	8	34	445	90,56%
DT HUILA	404			404	100,00%
DT ATLANTICO	323	14	52	389	83,03%
DT CORDOBA SUCRE	378			378	100,00%
DT BOYACA	371			371	100%
DT META	356			356	100%
DT SANTANDER	326			326	100%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	268	3	16	287	93,38%
DT NARIÑO	262	1	19	282	92,91%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	174	7	86	267	65,17%
DT CESAR	259		1	260	100%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	244		4	248	98%
GRUPO DE LOGISTICA	239			239	100,00%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	161	7	68	236	68,22%
DT RISARALDA	221		1	222	99,55%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	183	3	31	217	84,33%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	197	1	9	207	95%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	138	1	41	180	77%
DT TOLIMA	170	4		174	98%
DT CAUCA	164		1	165	99,33%
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	131	6	25	162	80,86%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	57		101	158	36,08%
DT CALDAS	144			144	100,00%
DT QUINDIO	131		1	132	99,24%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	52	5	70	127	40,94%
GRUPO COORDINACION RUNT	97	1	11	109	89%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	66	20	19	105	62,86%
GRUPO CONTRATOS	96	4	1	101	95,05%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	68	3	12	83	81,93%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	79			79	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	77		1	78	98,72%
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	70		1	71	99%
DT GUAJIRA	70			70	100,00%
GRUPO REGULACION	28	16	19	63	44%
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	57		6	63	90,48%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	56		4	60	93,33%
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	35	2	22	59	59,32%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	45		5	50	90%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	33	1	11	45	73,33%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	39		5	44	89%
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA	43			43	100%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR	41	1		42	97,62%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	41		1	42	97,62%
DESPACHO MINISTRO	38		3	41	93%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	30		6	36	83%



# MINISTERIO DE TRANSPORTE

DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	35		35	100,00%	
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	29	2	31	93,55%	
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	30		30	100,00%	
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	27	2	29	93%	
GRUPO DE ESTRATEGIA Y PRESUPUESTO	28		28	100,00%	
GRUPO ECONOMICO FINANCIERO	27		27	100%	
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15	11	26	58%	
ASESOR MINISTRO	18	8	26	69,23%	
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	10	2	13	40,00%	
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	24		24	100,00%	
GRUPO TESORERIA	23	1	24	95,83%	
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA	23		23	100,00%	
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE	22		22	100,00%	
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	19	2	21	90%	
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR	17	1	18	94,44%	
GRUPO NOTIFICACIONES	16		16	100%	
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	15		15	100%	
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	15		15	100,00%	
INSPECCION FLUVIAL MONTERIA	14		14	100%	
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA	12		12	100%	
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	12		12	100%	
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	10		10	100,00%	
GRUPO DE CONTABILIDAD	8		8	100%	
SECRETARIA GENERAL	6		6	100%	
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	6		6	100%	
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO	6		6	100%	
INSPECCION FLUVIAL BETANIA	5		5	100%	
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	1	5	80%	
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	5		5	100%	
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA	1	4	5	20,00%	
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	4		4	100%	
COMISION DE PERSONAL		4	4	0%	
INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA	2		2	100%	
GRUPO PRESUPUESTO	2		2	100%	
INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT		2	2	0%	
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA	2		2	100,00%	
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO	2		2	100%	
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2	50%	
COMITE DE CONVIVENCIA	2		2	100%	
INSPECCION FLUVIAL PUERTO GAITAN		1	1	0,00%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1		1	100%	
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO		1	1	0%	
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ		1	1	0%	
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO	1		1	100%	
GRUPO ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO DE CONTROL INTERNO		1	1	0%	
GRUPO AUDITORIA, GESTION Y CONTROL INTERNO SECTORIAL		1	1	0,00%	
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO	1		1	100,00%	
GRUPO DE TRANSPORTE	1		1	100%	
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS	1		1	100%	
	17.343	342	1.403	19.088	90,86%

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el año son: Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 99.86%, seguido de la DT Cundinamarca con el 91,04% y la DT Antioquia con el 98,69%.



## 7. GESTIÓN DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE LEY.

De acuerdo con los registros en el sistema de gestión documental - ORFEO, en el periodo presentado se dieron respuesta a un total de 17.343 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del total que ingresaron.

A continuación, se detallará el análisis según el estado de gestión, el cual se especifica en los siguientes puntos:

- ❖ Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envío, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema) según lo que establece la Resolución 1245 de 2019.
- ❖ Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (2.291 radicados) las cuales serán analizadas en un capítulo aparte del presente informe.
- ❖ El análisis de los tiempos de respuesta se realiza de acuerdo con tres estados de las solicitudes en nuestro sistema de gestión documental, como son:
  - a) Finalizado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.
  - b) Gestión sin finalizar: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envío al Ciudadano.
  - c) Sin Gestión: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.
- ❖ Se realizará un análisis a un total de 16.797 peticiones, teniendo en cuenta los datos anteriores.

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Términos para la
Derecho de petición de interés general o particular	15
Solicitud o Petición de Documentos e Información	10
Denuncia	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Consultas	30
Felicitación	15



GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2022



Figura 3. Gestión total del trimestre 2022, todas las categorías documentales - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

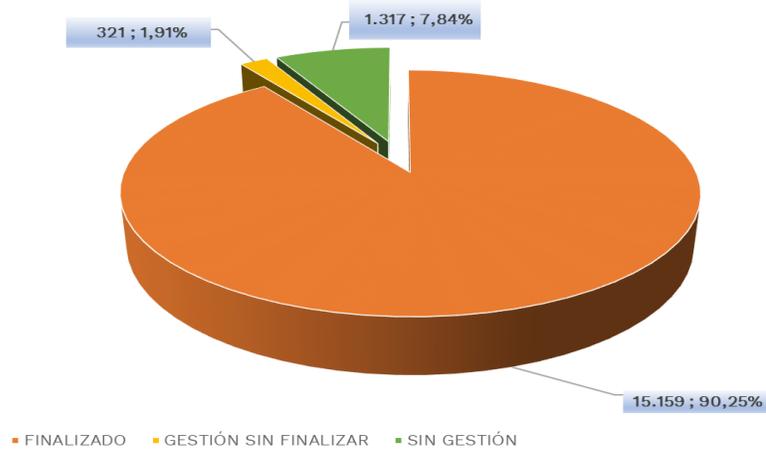


Figura 4. Análisis del presente capítulo –categorías sin las solicitudes de información - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

### 8.1. PQRSD FINALIZADAS:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles, en el periodo analizado, se gestionaron el 67,06% (10.064) de los radicados entre el 1 y el día 15, el 26,15% (3.924) se respondió entre los días 16 a 30 y el 06,79% (1.019) se respondieron con los tiempos mayores a 41 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:



Tabla 9. Gestión de solicitudes finalizadas PQRSD- Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
Derecho de Petición	10.002	3.864	978	14.844
Sugerencia	37	38	31	106
Denuncia	17	12	4	33
Felicitación	5	4	2	11
Queja	2	4	2	8
Reclamo	1	2	2	5
<b>Total general</b>	<b>10.064</b>	<b>3.924</b>	<b>1.019</b>	<b>15.007</b>
<b>% Participación</b>	<b>67,06%</b>	<b>26,15%</b>	<b>6,79%</b>	<b>100%</b>

A continuación, se muestra el detalle de gestión de las peticiones de categoría consultas cuyos tiempos de respuestas son 30 días hábiles:

El 36,18% (55) fueron respondidas dentro de los 30 días hábiles, el 14,47% (22) se respondieron entre los días 31 y 40 y el 49,34% (75) fuera de tiempos.

Tabla 10. Gestión de solicitudes finalizadas Consultas - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	55	22	75	152
<b>Total general</b>	<b>55</b>	<b>22</b>	<b>75</b>	<b>152</b>
<b>% Participación</b>	<b>36,18%</b>	<b>14,47%</b>	<b>49,34%</b>	<b>100%</b>

## 8.2. PQRSD GESTIÓN SIN FINALIZAR:

Para las categorías de peticiones que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y que se encuentran en el estado gestión sin finalizar, se tiene que el 1,10% (2) quedaron con una proyección en tiempos de 1 al día 15, el 18,13% (33) entre los días 16 a 30 días y el 80,77% (147) tenían tiempos superiores a 31 días en el momento de la elaboración del presente informe. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 11. Gestión de solicitudes sin finalizar PQRSD- Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
Derecho de Petición	2	33	140	175
Sugerencia	-	-	4	4
Reclamo	-	-	3	3
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>147</b>	<b>182</b>
<b>% Participación</b>	<b>1,10%</b>	<b>18,13%</b>	<b>80,77%</b>	<b>100%</b>



Para las consultas en el periodo analizado, el 2,16% (3) quedaron en el estado gestión sin finalizar en el día 1 al 30, el 09,35% (13) en los días 31 a 40 y el 88,49% (123) tenían tiempos superiores a 41 días en el momento de la elaboración del presente informe.

Tabla 12. Gestión de solicitudes sin finalizar Consultas - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	3	13	123	139
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>123</b>	<b>139</b>
<b>% Participación</b>	<b>2,16%</b>	<b>9,35%</b>	<b>88,49%</b>	<b>100%</b>

### 8.3. PQRS SIN GESTIÓN:

Para las peticiones de tipo PQRS que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles del estado sin gestión en el periodo analizado a la fecha de corte del presente informe, se observa que: el 0,17% (2) se encontraban con los tiempos de 1 a 15 días, el 26,91% (320) entre el 16 a 30 días del tiempo de gestión y el 72,92% (867) en tiempos iguales o superiores a 31 días.

Tabla 13. Gestión de solicitudes sin gestión PQRS- Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
Derecho de Petición	2	310	845	1.157
Sugerencia	-	3	19	22
Reclamo	-	3	1	4
Queja	-	3	-	3
Denuncia	-	-	2	2
Felicitación	-	1	-	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>320</b>	<b>867</b>	<b>1.189</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,17%</b>	<b>26,91%</b>	<b>72,92%</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las consultas, el 16,41% (21) de las peticiones quedaron sin gestión en el día 1 al 30, el 23,44% (30) quedaron en los días 31 a 40 y el 60,16% (77) se encontraban con tiempos superiores a los 41 días al momento de la elaboración del presente informe.

Tabla 14. Gestión de solicitudes sin gestión Consultas - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	21	30	77	128
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>77</b>	<b>128</b>
<b>% Participación</b>	<b>16,41%</b>	<b>23,44%</b>	<b>60,16%</b>	<b>100%</b>



### 9. SOLICITUDES O PETICIONES DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información o de documentos radicados en el cuarto trimestre de 2022 y su estado actual de gestión teniendo en cuenta los tiempos establecidos, así:

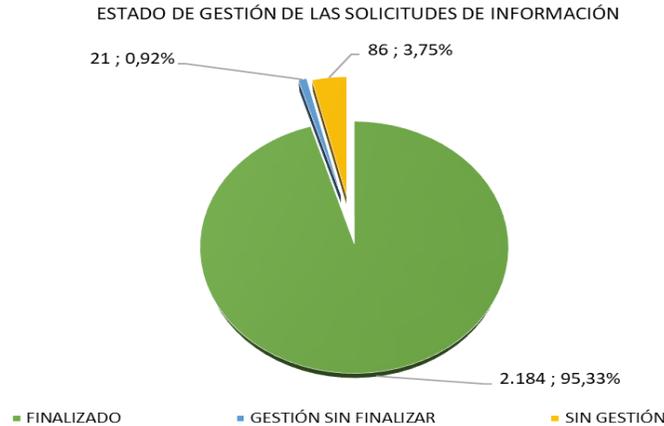


Figura 5. Solicitudes de Información y Documentación - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo

Del total de PQRSD recibidas en el trimestre (19.088), el 12% (2.291) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 95,33% (2.184) se encuentran finalizadas, el 3,75% (86) se encuentran a la fecha de corte sin gestión y el 0,92% (21) en proceso de finalización. A continuación, se presenta un detalle de los tiempos en los que se ha realizado la gestión.

Tabla 15. Gestión de las solicitudes de información y documentación - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo

ESTADO DE GESTIÓN	RANGO DE DIAS			
	1 A 10	11 A 20	MAYOR A 21	TOTAL
FINALIZADO	1.314	663	207	2.184
SIN GESTION	-	-	86	86
GESTION SIN FINALIZAR	1	-	20	21
<b>Total general</b>	<b>1.315</b>	<b>663</b>	<b>313</b>	<b>2.291</b>
<b>% Participación</b>	<b>57,40%</b>	<b>28,94%</b>	<b>13,66%</b>	<b>100%</b>

Del total de solicitudes finalizadas, el 60,16% (1.314) se respondieron entre el día 1 y el 10 de su recepción, el 30,36% (663) entre el día 11 y 20, y el 09,48% (313) se respondieron con tiempos iguales o superiores a 21 días.

Respecto a las solicitudes que no tienen gestión, encontramos que el 100%



(86) se encontraban con tiempos iguales o superiores a 21 días. Y para las que su gestión aún no ha finalizado, encontramos que el 04,76% (1) se proyectó entre los días 1 al 10 y 95,24% (20) los tiempos eran superiores a los 21 días.

### 9.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (2.291) al corte del presente informe se evidencia que *no se negó* la información a las solicitudes presentadas en el periodo.

### 10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En el cuarto trimestre de 2022, del total de peticiones globales recibidas en el periodo analizado, el Ministerio de Transporte trasladó por competencia a otras entidades estatales un total de 1.911, el detalle por mes del trimestre se presenta a continuación.



Figura 6. Traslados por Competencia - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo

En este trimestre, los traslados realizados por interoperabilidad correspondieron a un total de 471 peticiones de las 1.911 que recibimos, esto corresponde a un porcentaje del 24.65%. Dichas peticiones fueron entregadas en un tiempo no superior a dos (2) días de ser recibidas a su entidad competente.



## 11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

1. Seguimos como Entidad fortaleciendo la estrategia de seguimiento y gestión de las peticiones que recibimos día a día. Como equipo sumamos todas las capacidades en pro de garantizar el derecho de los ciudadanos de recibir una respuesta clara y en los términos que establece la ley. Razón por la cual nuestro porcentaje de gestión se ha mantenido en los últimos trimestres.
2. Es necesario continuar implementando más acciones de mejora para disminuir los tiempos que aún tenemos elevados. Seguiremos en la implementación en asocio con las TICs para lograr entregar las herramientas necesarias que garanticen realizar los tiempos, así como la mesa de ayuda de Orfeo, para lograr capacitar a todos nuestros funcionarios y colaboradores, con el objetivo de disminuir las malas prácticas y que este tipo de acciones se reflejen en la satisfacción de nuestros ciudadanos.
3. Se continúa realizando el acompañamiento con los enlaces designados para cada dependencia. Así mismo se mantiene el envío de los reportes semanales para cada área y la revisión personalizada de casos puntuales, nos han mantenido en un porcentaje alto de gestión, lo que ha garantizado una respuesta oportuna y clara a la ciudadanía.



## 12. GLOSARIO.

### ❖ CANALES DE ATENCIÓN

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSD), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 1245 del 03 de abril de 2019, que adopta el reglamento interno para el trámite de éstas en el Ministerio de Transporte y se adoptan otras disposiciones.

A partir de abril de 2019 el Ministerio de Transporte cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

**Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal que se reciben en el punto principal en la ciudad de Bogotá, en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales de la entidad.

**Presencial o Videollamadas:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte, a través de agendamiento en el siguiente enlace <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes/> o cuando agendan una visita para acceder a las instalaciones físicas de la Entidad.

**Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con el Ministerio de Transporte, a través de los ciudadanos en las líneas telefónicas 324-0800 Opción 1, la línea Nacional 018000 112042 y línea de Transparencia 01 8000 110950.

**Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte a través de medios electrónicos tales como correo [servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co), [notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co) y el portal web de radicación habilitado en la página web.

### ❖ TIPOS DE PETICIONES



**Derecho de Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Petición:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa de interés general o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Petición de interés general:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o de grupos de interés.

**Petición de interés particular:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos generales, específicos o particulares de su interés.

**Petición de consulta:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, poniendo a consideración de la Entidad aspectos relacionados con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución, no compromete la responsabilidad de la Entidad y carecen de fuerza vinculante.

**Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

**Petición de trámite:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando la gestión de uno cualquiera de los trámites establecidos en la misionalidad del Ministerio.

**Queja:** Es la expresión verbal o escrita que manifiesta la inconformidad, censura o descontento hecho por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita hecha por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.

**Solicitud de información:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

**Solicitud de congresistas:** Son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

**Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso y/o procedimiento de la Entidad, cuyo objeto estará relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas dentro de los procesos misionales del Ministerio, efectuado por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**DT:** Dirección Territorial.

**IF:** Inspección Fluvial.

**Finalizado:** Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.

**Gestión sin finalizar:** Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envío al Ciudadano.

**Sin Gestión:** Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.

**Dynamics 365:** Es una plataforma de aplicaciones basadas en la nube que combina componentes de CRM. Se refiere a la gestión de las relaciones con los clientes (Customer Relationship Management. Fuente: internet).

**ORFEO:** Sistema de gestión documental adoptado por el Ministerio de Transporte, que permite administrar toda la información no estructurada de



la entidad a través de una interfaz web.