

## Ministerio de Transporte

### Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Segundo Trimestre 2023

Grupo de Relación de Estado - Ciudadano  
Secretaría General

## Tabla de Contenido

Presentación.....	3
Metodología .....	4
Objetivo .....	5
Glosario.....	5
Canales de Atención .....	5
Escrito.....	5
Presencial o Videollamadas.....	5
Telefónico .....	5
Virtual .....	5
Tipos de Peticiones.....	6
Comunicaciones recibidas por mes.....	9
Estado de gestión general por mes .....	9
Participación por categoría.....	10
Cifras de PQRSDF por medio de recepción - canal escrito y virtual .....	10
Recepción de PQRSDF por dependencia .....	11
Gestión y seguimiento de PQRSDF .....	12
Seguimiento General a la Gestión de PQRSDF por dependencia.....	14
Atención de las peticiones recibidas por tipo – Segundo trimestre.....	15
Solicitudes o peticiones de información o documentación .....	15
Acceso a la información – Solicitudes de información .....	17
Derechos de Petición no competencia del Ministerio – Traslados por Competencia .....	17
Conclusiones y Sugerencias .....	18

## Presentación

El Grupo de Relación de Estado – Ciudadano vinculado a la Secretaría General del Ministerio de Transporte, en una de sus funciones establecidas en la Resolución 20213040064595 del 31 de diciembre de 2021<sup>1</sup>, en su artículo 3 numeral 17 *"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"*, elabora y presenta el informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones dando cumplimiento a lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta; recibidas a través de los diferentes canales de atención.

Lo anterior, con el objeto de establecer la oportunidad de respuesta, brindándole a la ciudadanía un servicio de calidad y eficiente, cumpliendo con los términos de ley y generando recomendaciones de fortalecimiento de nuestros procesos internos, conforme a lo establecido en el Artículo 23 de la constitución Política, la ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 1245 de 2019, normas en las que se regula el Derecho Fundamental de Petición.

## Metodología

El presente documento contiene el informe de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de Transporte durante en el segundo trimestre del año 2023, desde el 01 de abril al 30 de junio.

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo los registros categorizados como PQRSDF del número total de las comunicaciones recibidas durante el período reportado, discriminadas por tipo de petición, medio de recepción, dependencia, entre otros aspectos, los datos detallados son recibidos en el CRM institucional y radicados a través de nuestro Sistema de Gestión Documental – Orfeo, el cual recopila todas las comunicaciones oficiales enviadas por los ciudadanos y partes interesadas, a través de los distintos canales: escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web - disponible en la página web-).

La base de datos con la que se elabora el documento es extraída del Sistema de Gestión Documental –ORFEO, la cual se descarga en formato Excel para manejo del análisis de la información

Esta contiene todos los registros desde el primer día del mes cuatro del año hasta la fecha de corte y de ella se extraen los registros que corresponden al periodo analizado, la fecha de corte con la que elabora el siguiente documento, tiene como fecha el 14 de julio de 2023.

De dicho filtro se analizarán las peticiones que pertenecen a las categorías que se relacionan a continuación:

CATEGORÍA
Derecho de petición de interés general o particular
Solicitud o Petición de Documentos e Información
Denuncia
Queja
Reclamo
Sugerencia
Consultas
Felicitación

## Objetivo

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas en el Ministerio de Transporte, durante el segundo trimestre del año 2023, periodo que comprende del 01 de abril al 30 de junio del mismo año, a través de los diferentes canales de atención y medio de comunicación habilitados en la Entidad para tal fin.

## Glosario

### Canales de Atención

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), 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:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte, a través de agendamiento de 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

**Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.**

**Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950**

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTF>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 op. 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

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

Correo electrónico: [servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co) de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

servicioalciudadano@mintransporte.gov.co,  
notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co, el portal web de radicación habilitado en la  
página web, Videollamadas, interacciones por Chat y WhatsApp.

## **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 misión 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.

**CMR Institucional:** Es una plataforma (Dynamics 365) 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.

**Interoperabilidad:** Capacidad tecnológica de los sistemas de información de una entidad o entre entidades, de intercambiar datos y posibilitar la puesta en común de documentos y expedientes.



## Comunicaciones recibidas por mes

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023, fueron recibidos un total 51.981 de comunicaciones oficiales de entradas, todas numeradas en Orfeo, de los cuales se clasificaron 19.417 como PQRSDF y 32.564 con otras categorías diferentes a las del análisis del presente informe.

A continuación, se muestra la distribución por mes de lo recibido en el trimestre.

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

Mes	Otros Tipos	PQRSDF	% PQRSDF	Total, Recibido
Abril	9.742	6.057	38,34%	15.799
Mayo	12.001	7.188	37,46%	19.189
Junio	10.821	6.172	36,32%	16.993
Total, general	32.564	19.417	37,35%	51.981

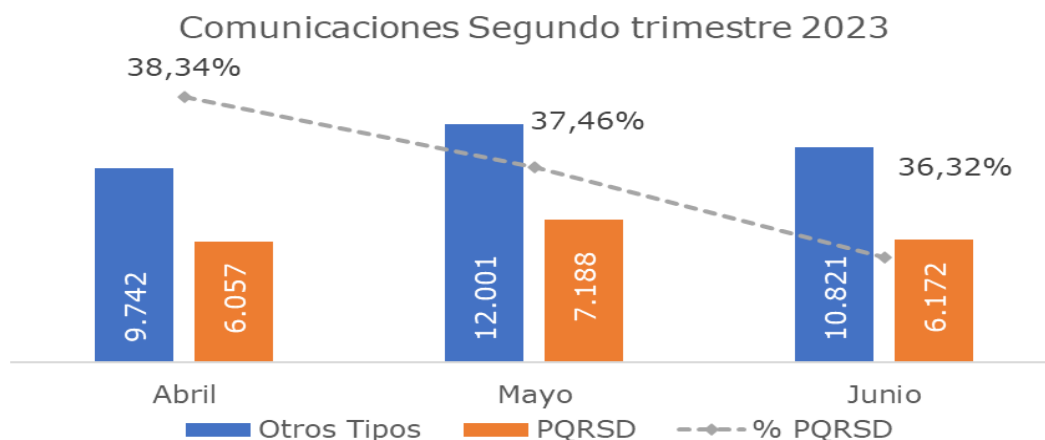


Figura 1. Comunicaciones recibidas 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

## Estado de gestión general por mes

En este capítulo se presentan el resumen general de la gestión de las solicitudes que ingresaron como PQRSDF durante el trimestre analizado.

Tabla 2. Gestión del general del trimestre 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Finalizado	En Gestión	Sin Gestión	Total, Recibido
Abril	5.450	103	504	6.057
Mayo	6.138	130	920	7.188
Junio	4.237	157	1.778	6.172
<b>Total, general</b>	<b>15.825</b>	<b>390</b>	<b>3.202</b>	<b>19.417</b>
% de Gestión	81,50%	2,01%	16,49%	100%

Durante este trimestre, se observa que el mes de mayor número de solicitudes fue en mayo, mientras que los siguientes meses la tendencia fue a la disminución de este tipo de peticiones, el promedio de recepción fue de 6.472 radicados, de acuerdo con la tabla anterior, presentamos la participación recibida por cada uno. El mes de mayor participación fue mayo con un 37,02% del total (7.188), seguido de junio con el 31,79% (6.172) y abril con el 31,19% (6.057). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos un porcentaje de gestión en el trimestre correspondiente al 81,50%.

## Participación por categoría

En la siguiente tabla se detallan la participación por categorías de las PQRSDF recibidas durante el periodo analizado, distribuidas así:

Tabla 3. Consolidado por tipo de categoría - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total, General	%
Derecho de petición	5.219	6.178	5.247	16.644	85,72%
Solicitud de información	575	649	638	1.862	9,59%
Consulta	219	284	257	760	3,91%
Sugerencia	24	26	8	58	0,30%
Denuncia	6	20	16	42	0,22%
Felicitación	4	21	-	25	0,13%
Queja	5	4	5	14	0,07%
Reclamo	5	6	1	12	0,06%
<b>Total, General</b>	<b>6.057</b>	<b>7.188</b>	<b>6.172</b>	<b>19.417</b>	<b>100%</b>

## Cifras de PQRSDF por medio de recepción - canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción que prefieren los ciudadanos para el envío de las PQRSDF. El medio más usado durante este periodo fue el correo electrónico que

ocupa el primer lugar como medio preferido con el 51,97% (10.091), seguido del portal web con el 44,18% (8.579) y por último el correo físico con el 3,85% (747).

Tabla 4. Medio de entrada de las peticiones - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total, General
Correo Electrónico	3.198	3.733	3.160	10.091
Internet	2.639	3.161	2.779	8.579
Correo Físico	220	294	233	747
<b>Total, General</b>	<b>6.406</b>	<b>7.360</b>	<b>7.690</b>	<b>19.417</b>

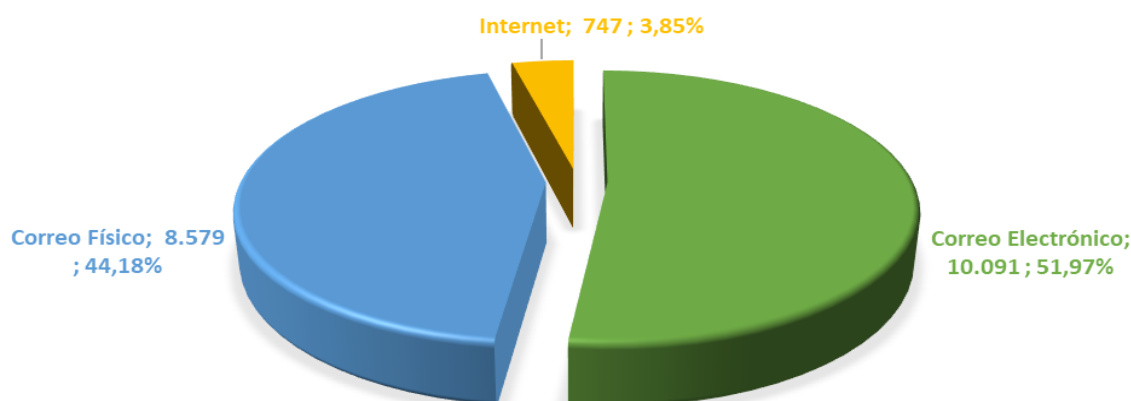


Figura 2. Participación por medio de recepción - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

## Recepción de PQRSDF por dependencia

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción de PQRSDF, 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 que reciben PQRSDF, a continuación, presentamos un ranking de las dependencias que reciben el mayor volumen, las que no se muestran en la tabla, recibieron un porcentaje inferior al 1% y son equivalente a menos de 185 PQRSDF en el trimestre, este dato se analizara en las cifras globales de gestión.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el mayor volumen de recepción se

concentra en el Grupo de Relación de Estado – Ciudadano con el 12,24% (2.376) de todas las peticiones recibidas en la entidad, seguido del Grupo DT Cundinamarca con el 11,41% (2.216), y en tercer lugar la DT Antioquia con el 7,53% (1.463).

*Tabla 5. Ranking de recepción de PQRS - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.*

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total	% de participación
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	666	769	941	2.376	12,24%
DT CUNDINAMARCA	771	810	635	2.216	11,41%
DT ANTIOQUIA	490	542	431	1.463	7,53%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	467	449	272	1.188	6,12%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	222	369	304	895	4,61%
DT MAGDALENA	208	306	301	815	4,20%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	220	250	172	642	3,31%
DT VALLE	182	253	182	617	3,18%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	163	217	224	604	3,11%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	170	233	112	515	2,65%
DT BOLIVAR	142	165	146	453	2,33%
DT ATLANTICO	110	145	128	383	1,97%
DT NORTE DE SANTANDER	94	118	151	363	1,87%
DT HUILA	94	117	124	335	1,73%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	104	110	96	310	1,60%
DT META	95	106	109	310	1,60%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	70	114	119	303	1,56%
DT RISARALDA	82	130	79	291	1,50%
DT NARINO	83	113	75	271	1,40%
GRUPO DE LOGISTICA	79	96	88	263	1,35%
DT SANTANDER	74	100	81	255	1,31%
DT CORDOBA SUCRE	77	105	67	249	1,28%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	83	78	65	226	1,16%
DT BOYACA	70	94	52	216	1,11%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	69	75	70	214	1,10%
	<b>4.885</b>	<b>5.864</b>	<b>5.024</b>	<b>15.773</b>	<b>81,23%</b>

## Gestión y seguimiento de PQRSDF

De acuerdo con los registros en el sistema de gestión documental - ORFEO, en el periodo presentado se dieron respuesta a un total de 15.825 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, del total que ingresaron.

**Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.**

**Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950**

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 op. 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

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

Correo electrónico: [servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co) de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

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

1. 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, ver la siguiente tabla.

CATEGORÍA	TÉRMINO EN DÍAS HÁBILES
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

2. Se excluyen las peticiones de solicitudes de información y documentación (1.862 radicados) las cuales serán analizadas en un capítulo aparte del presente informe.
3. 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:
  - 3.1. Finalizado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.
  - 3.2. Gestión sin finalizar: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envío al Ciudadano.
  - 3.3. Sin Gestión: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.
4. Se realizará un análisis a un total de 17.555 peticiones, teniendo en cuenta los datos anteriores.

## Seguimiento General a la Gestión de PQRSDF 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 al volumen de las PQRSDF recibidas durante el periodo.

Tabla 6. Gestión por dependencia - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Dependencia	Finalizado	En gestión	Sin Gestión	Total	% de Gestión
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	2.191	41	144	2.376	92,21%
DT CUNDINAMARCA	2.000	3	213	2.216	90%
DT ANTIOQUIA	1.427	1	35	1.463	97,54%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	913	12	263	1.188	76,85%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	207	25	663	895	23%
DT MAGDALENA	791	6	18	815	97,06%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	271	55	316	642	42%
DT VALLE	614		3	617	99,51%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	122	92	390	604	20,20%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	494	10	11	515	96%
DT BOLIVAR	420	1	32	453	92,72%
DT ATLANTICO	346	10	27	383	90,34%
DT NORTE DE SANTANDER	354		9	363	97,52%
DT HUILA	328	1	6	335	97,91%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	200	11	99	310	65%
DT META	305	1	4	310	98%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	151	37	115	303	50%
DT RISARALDA	291			291	100%
DT NARINO	244	3	24	271	90,04%
GRUPO DE LOGISTICA	253	1	9	263	96,20%
DT SANTANDER	251	1	3	255	98%
DT CORDOBA SUCRE	243	1	5	249	97,59%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	84	6	136	226	37%
DT BOYACA	211	3	2	216	98%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	96		118	214	44,86%
	<b>12.807</b>	<b>321</b>	<b>2.645</b>	<b>15.773</b>	<b>81,20%</b>

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSDF recibidas respecto al volumen en el año son: Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 92,21%, seguido de la DT Cundinamarca con el 90% y la DT Antioquia con el 97,54%.

## Atención de las peticiones recibidas por tipo – Segundo trimestre

Tabla 7. Atención de peticiones segundo trimestre - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

Tipo	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder en términos	Por responder vencidas	Total, recibidos
Derecho de petición	9.777	4.095	563	2.209	16.644
Consulta	173	90	209	288	760
Sugerencia	22	23	-	13	58
Denuncia	17	10	3	12	42
Felicitación	21	3	-	1	25
Queja	4	2	-	8	14
Reclamo	4	4	1	3	12
<b>Total, General</b>	<b>10.018</b>	<b>4.227</b>	<b>776</b>	<b>2.534</b>	<b>17.555</b>
<b>% de Gestión</b>	<b>57,07%</b>	<b>24,08%</b>	<b>4,42%</b>	<b>14,43%</b>	<b>100%</b>

Durante este trimestre la gestión de las peticiones fue del 81,14%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 57,07%, en comparación con el trimestre anterior el porcentaje se incrementó en 2,18%. Por otra parte, la gestión de las peticiones que no se respondieron en términos o vencidas fue del 18,86%.

## Solicitudes o peticiones de información o documentación

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 segundo trimestre de 2023 recibidos por mes y su estado actual de gestión teniendo en cuenta los tiempos establecidos, así:

Tabla 8. Solicitudes recibidas por mes - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Total, Recibido
Abril	575
Mayo	649
Junio	638
<b>Total, general</b>	<b>1.862</b>

Durante el trimestre se recibió un total de 1.862 peticiones de solicitudes de información o documentación, el comportamiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos se mantuvo en un promedio de 620 peticiones y los meses con mayor porcentaje de recepción fue el mes de mayo y junio.

Tabla 9. Gestión por mes - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Finalizado	En Gestión	Sin gestión	Total, general
Abril	531	5	39	575
Mayo	556	9	84	649
Junio	493	7	138	638
<b>Total, general</b>	<b>1.580</b>	<b>21</b>	<b>261</b>	<b>1.862</b>

El porcentaje de gestión de las peticiones fue del 85,98% correspondientes a 1.601 peticiones y sin gestión del 14,02%.

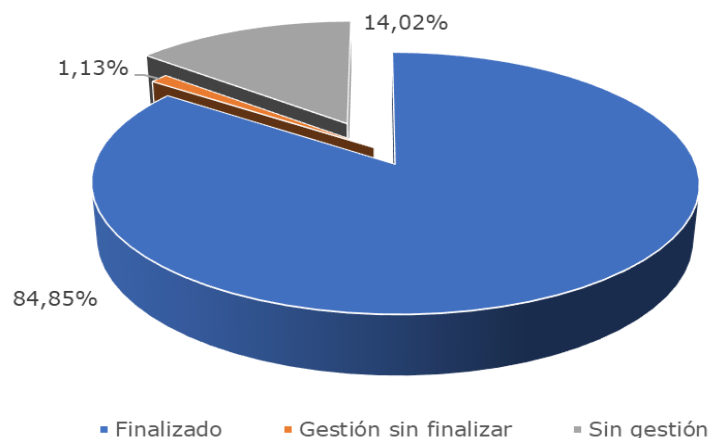


Figura 3. Participación general - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tabla 10. Atención de peticiones solicitud de información primer trimestre - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tipo	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder vencidas	Total, recibidos
Solicitud de información	984	596	282	1.862
<b>Total, General</b>	<b>984</b>	<b>596</b>	<b>282</b>	<b>1.862</b>
<b>% de Gestión</b>	<b>52,85%</b>	<b>32,01%</b>	<b>15,15%</b>	<b>100%</b>

Durante este trimestre la gestión de las peticiones fue del 84,85%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 52,85%, en comparación con el trimestre anterior



el porcentaje se disminuyó en 2,85%. Por otra parte, la gestión de las peticiones que no se respondieron en términos o vencidas fue del 15,15%, mostrando también un aumento del 11,20% de las peticiones no gestionadas.

### Acceso a la información – Solicitudes de información

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de tipo Solicitud de Información respondidas (1.862) al corte del presente informe se evidencia que **No** se negó la información a las solicitudes presentadas en el periodo.

### Derechos de Petición no competencia del Ministerio – Traslados por Competencia

Durante el segundo trimestre de 2023, en el Ministerio de Transporte se recibieron un total de 2.556 que corresponden al 4,92% del total de la correspondencia de derechos de petición que no son competencia de la entidad.

La distribución por mes se muestra en la siguiente figura.

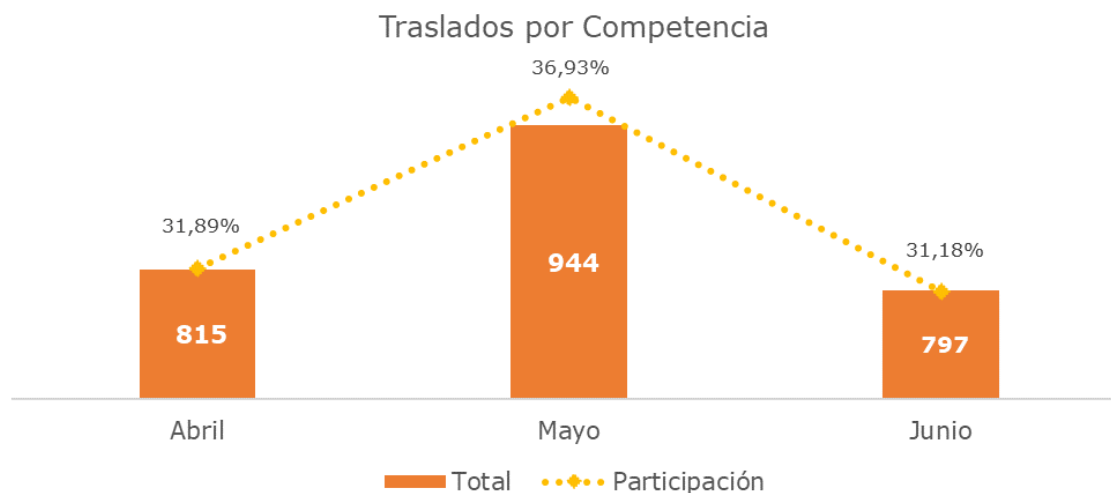


Figura 4. Traslados por Competencia - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo.

Las peticiones se trasladan mediante dos mecanismos, tradicional usando como medio de envío los establecidos en la correspondencia y la interoperabilidad con algunas entidades del sector Transporte (Agencia Nacional de Seguridad Vial, Superintendencia de Transporte y Agencia Nacional de Infraestructura), en el periodo analizado del total de los traslados

realizados, el 21,01% (537), reduciendo los tiempos de entrega de esa petición de 5 a 1 día.

## **Conclusiones y Sugerencias**

- Desde el Grupo de Relación de Estado Ciudadano se ha venido fortaleciendo la clasificación documental con el objeto de garantizar la entrega oportuna a las dependencias, que apunta a brindar un servicio de calidad y oportuno en la gestión de las peticiones que nos radican nuestros grupos de valor y ciudadanía en general.
- Durante este periodo se observa una baja en el porcentaje de gestión de las peticiones, esto nos invita a continuar fortaleciendo el acompañamiento a cada dependencia, en especial de las que durante el análisis presentan una congestión importante.
- Se continuará con los desarrollos tecnológicos que fortalezcan las aplicaciones que intervienen en el proceso documental y de atención a la ciudadanía, para garantizar que las respuestas se emitan en los términos determinados por ley.
- Para el siguiente trimestre se busca fortalecer los traslados por interoperabilidad con las entidades adscritas y con otras entidades del sector, para aumentar el envío de peticiones que son competencia de otras entidades.
- En el trimestre iniciamos las capacitaciones focalizadas en las dependencias donde se han identificado oportunidades de mejora, esta actividad se va a mantener en el siguiente trimestre.