

Ministerio de Transporte

Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.

Tercer 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	6
Tipos de Peticiones.....	6
Comunicaciones recibidas por mes.....	9
Estado de gestión general por mes	9
Participación por categoría.....	10
Cifras de PQRS por medio de recepción - canal escrito y virtual	11
Recepción de PQRS por dependencia	11
Gestión y seguimiento de PQRS	13
Seguimiento General a la Gestión de PQRS por Dependencia.....	14
Atención de las peticiones Recibidas por tipo – Tercer 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 Secretaria General del Ministerio de Transporte, en una de sus funciones establecidas en la Resolución 20213040064595 del 31 de diciembre de 2021”, en su artículo 3 numeral 17 indica que el equipo debe *“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”*, por tal motivo 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 canales de atención oficiales.

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 tercer trimestre del año 2023, desde el 01 de julio al 30 de septiembre.

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 la plataforma CRM institucional y radicados a través de nuestro Sistema de Gestión Documental – Orfeo, que recopila todas las comunicaciones oficiales enviadas por los ciudadanos y partes interesadas, a través de los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web - disponibles 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 de archivo Excel para manejo del análisis de la información

Esta contiene todos los registros desde el primer día del mes uno 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 22 de octubre 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 tercer trimestre del año 2023, periodo que comprende del 01 de julio al 30 de septiembre 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 (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, denuncias y felicitaciones sobre temas competencia de la Entidad.

Escrito: Se compone por el correo físico o postal que se recibe 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 de una visita para acceder a las instalaciones físicas de la Entidad.

Telefónico: Permite el contacto verbal de la ciudadanía con el Ministerio de Transporte, a través de las líneas telefónicas 3240800 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, 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 este, 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, 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.

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 julio y el 30 de septiembre de 2023, fueron recibidos un total 51.405 de comunicaciones oficiales de entradas, todas numeradas en Orfeo, de los cuales se clasificaron 19.659 como PQRSDF y 31.746 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	PQRSD	% PQRSD	Total, Recibido
Julio	10.365	6.410	38,21%	16.775
Agosto	11.004	6.968	38,77%	17.972
Septiembre	10.377	6.281	37,71%	16.658
Total, general	31.746	19.659	38,24%	51.405

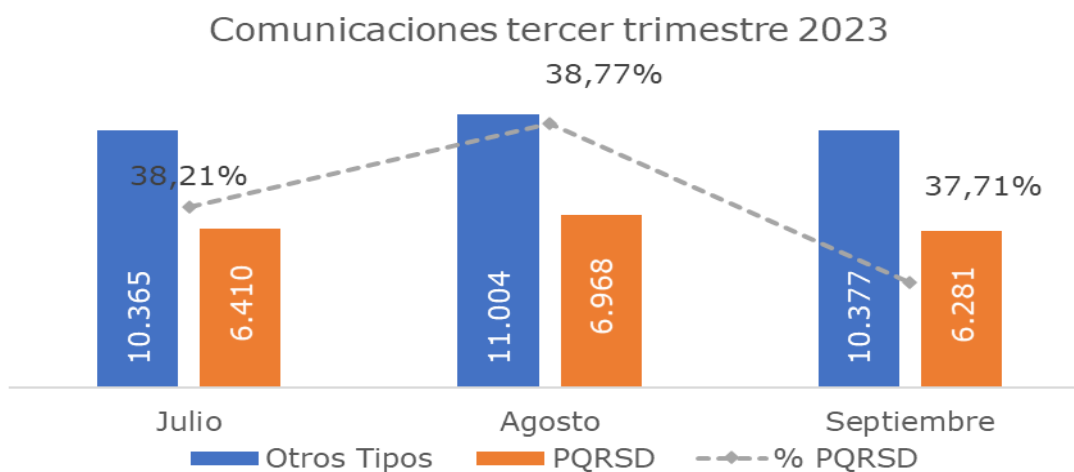


Figura 1. Comunicaciones recibidas 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

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 tercer trimestre 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Finalizado	En Gestión	Sin Gestión	Total, Recibido
Julio	5.826	52	532	6.410
Agosto	6.066	113	789	6.968
Septiembre	4.759	153	1.369	6.281
Total, general	16.651	318	2.690	19.659
% de Gestión	84,70%	1,62%	13,68%	100%

Durante este trimestre, se observa que el mes de mayor número de solicitudes fue el mes de agosto, mientras que los siguientes meses la tendencia fue a la disminución de este tipo de peticiones, el promedio de recepción fue de 6.553 radicados, de acuerdo con la tabla anterior, presentamos la participación recibida por cada uno. El mes de mayor participación fue agosto con un 35,44% del total (6.968), seguido de julio con el 32,61% (6.410) y septiembre con el 31,95% (6.281). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos un porcentaje de gestión en el trimestre correspondiente al 84,70%.

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	Julio	Agosto	Septiembre	Total, General	%
Derecho de petición	5.308	6.142	5.787	17.237	87,68%
Solicitud de información	805	553	255	1.613	8,20%
Consulta	269	233	211	713	3,63%
Sugerencia	18	15	19	52	0,26%
Denuncia	8	14	5	27	0,14%
Felicitación	1	7	1	9	0,05%
Queja	1	4	-	5	0,03%
Reclamo	-	-	3	3	0,02%
Total, General	6.410	6.968	6.281	19.659	100%

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 50,91% (10.009), seguido del portal web con el 45,64% (8.972) y por último el correo físico con el 03,45% (678).

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

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total, General
Correo Electrónico	3.221	3.670	3.118	10.009
Internet	2.982	3.053	2.937	8.972
Correo Físico	207	245	226	678
Total, General	6.406	7.360	7.690	19.659

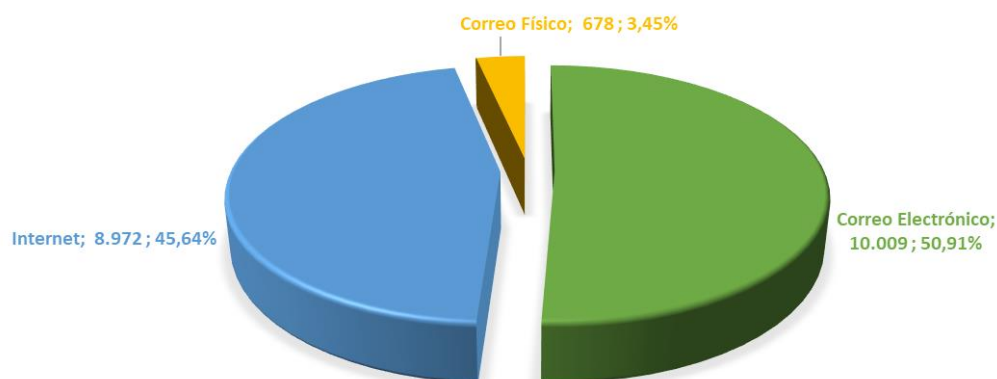


Figura 2. Participación por medio de recepción - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

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 110 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 igual o menos de 188

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 de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

PQRS 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 14,22% (2.796) de todas las peticiones recibidas en la entidad, seguido del Grupo DT Cundinamarca con el 11,16% (2.193), y en tercer lugar la DT Antioquia con el 08,05% (1.582).

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

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% de participación
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	965	1.136	695	2.796	14,22%
DT CUNDINAMARCA	700	754	739	2.193	11,16%
DT ANTIOQUIA	512	573	497	1.582	8,05%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	313	344	374	1.031	5,24%
DT MAGDALENA	273	277	287	837	4,26%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	289	300	246	835	4,25%
DT VALLE	224	210	256	690	3,51%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	201	211	203	615	3,13%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	134	173	159	466	2,37%
GRUPO DE LOGISTICA	119	185	125	429	2,18%
DT BOLIVAR	121	151	140	412	2,10%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	139	127	138	404	2,06%
DT NORTE DE SANTANDER	135	133	116	384	1,95%
DT SANTANDER	129	119	130	378	1,92%
DT HUILA	108	144	115	367	1,87%
DT ATLANTICO	118	116	101	335	1,70%
DT META	107	98	107	312	1,59%
DT NARINO	65	91	115	271	1,38%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	110	94	63	267	1,36%
DT BOYACA	80	77	101	258	1,31%
DT CESAR	81	78	99	258	1,31%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	67	96	80	243	1,24%
DT RISARALDA	86	77	64	227	1,15%
DT CORDOBA SUCRE	58	102	57	217	1,10%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	69	70	77	216	1,10%
	4.885	5.864	5.024	15.773	81,23%

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 16.651 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:

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 (1.613 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 18.046 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	2.726	24	46	2.796	97,50%
DT CUNDINAMARCA	2.147	9	37	2.193	97,90%
DT ANTIOQUIA	1.565	1	16	1.582	98,93%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	301	31	699	1.031	29,19%
DT MAGDALENA	810	7	20	837	96,77%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	713	44	78	835	85,39%
DT VALLE	687		3	690	99,57%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	220	6	389	615	35,77%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	321	18	127	466	68,88%
GRUPO DE LOGISTICA	419	1	9	429	97,67%
DT BOLIVAR	201	24	187	412	48,79%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	271	25	108	404	67,08%
DT NORTE DE SANTANDER	380		4	384	98,96%
DT SANTANDER	373	1	4	378	98,68%
DT HUILA	358	1	8	367	97,55%
DT ATLANTICO	319	6	10	335	95,22%
DT META	307		5	312	98,40%
DT NARINO	248	2	21	271	91,51%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	149	24	94	267	55,81%
DT CESAR	258			258	100%
DT BOYACA	255	2	1	258	98,84%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	239	4		243	98,35%
DT RISARALDA	224	1	2	227	98,68%
DT CORDOBA SUCRE	215		2	217	99,08%

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 de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	44	13	159	216	20,37%
	12.807	321	2.645	15.773	81,20%

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el año son: DT Antioquia con el 98,93%, seguido de la DT Cundinamarca con el 97,90% y el Grupo de Relación de Estado – Ciudadano con el 97,50%.

Atención de las peticiones Recibidas por tipo – Tercer trimestre

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

Tipo	Atendidas en términos	Atendidas vencidas	Por responder vencidas	En gestión vencidas	Por responder en términos	En gestión en términos	Total, recibidos
Derecho de petición	11.046	3.738	2.160	286	6	1	17.237
Consulta	128	161	281	11	128	4	713
Sugerencia	21	20	9	2	-	-	52
Denuncia	9	7	9	2	-	-	27
Felicitación	7	1	1	-	-	-	9
Reclamo	4	1	-	-	-	-	5
Queja	1	-	2	-	-	-	3
Total, General	11.216	3.928	2.462	301	134	5	18.046
% de Gestión	62,15%	21,77%	13,64%	1,67%	0,74%	0,03%	100%

Durante este trimestre la gestión de las peticiones fue del 84,70%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 62,15%, en comparación con el trimestre anterior el porcentaje se incrementó en 05,08%. Por otra parte, la gestión de las peticiones que no se respondieron en términos o se encuentran sin gestión vencidas fue del 13,64%, en comparación con el trimestre anterior disminuyó un 05,22%.

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 tercer 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
Julio	805
Agosto	553
Septiembre	255
Total, general	1.613

Durante el trimestre se recibió un total de 1.613 peticiones de solicitudes de información o documentación, el comportamiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos se mantuvo en un promedio de 538 peticiones y los meses con mayor porcentaje de recepción fue el mes de julio y agosto.

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

Mes	Finalizado	En Gestión	Sin gestión	Total, general
Julio	788	2	15	805
Agosto	525	5	23	553
Septiembre	194	5	56	255
Total, general	1.507	12	94	1.613
% de Gestión	93,43%	0,74%	5,83%	100%

El porcentaje de gestión de las peticiones fue del 93,43% correspondientes a 1.507 peticiones y sin gestión del 05,83%.

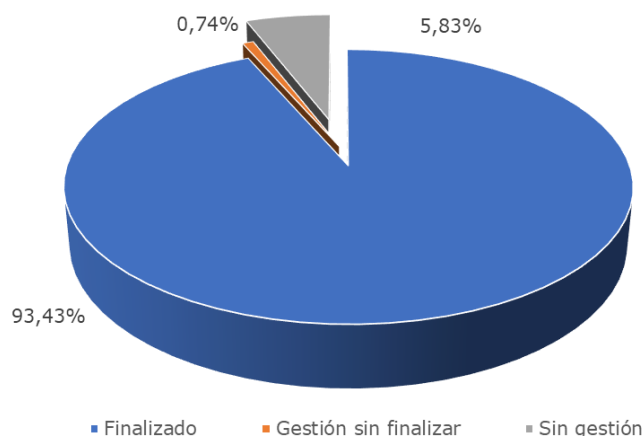


Figura 3. Participación general - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

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

Tipo	Atendidas en términos	Atendidas vencidas	Por responder vencidas	En gestión vencidas	Total, recibidos
Solicitud de información	764	743	94	12	1.613
Total, general	764	743	94	12	1.613
% de Gestión	47,37%	46,06%	5,83%	0,74%	100%

Durante este trimestre la gestión de las peticiones fue del 93,43%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 47,37%, en comparación con el trimestre anterior el porcentaje de gestión disminuyó un 5,48%. Por otra parte, la gestión de las peticiones que no se respondieron en términos o vencidas fue del 46,06%, mostrando un aumento del 14,05% de las peticiones no gestionadas en el periodo.

Acceso a la información – Solicitudes de información

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSDF de tipo Solicitud de Información respondidas (1.613) 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 tercer trimestre de 2023, en el Ministerio de Transporte se recibieron un total de 1.886 que corresponden al 3,67% 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 19,57% (369), 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 un aumento general en el porcentaje de gestión de las peticiones en los términos establecidos por ley, y si bien la gestión incremento, es necesario continuar con el fortalecimiento del acompañamiento a cada dependencia, en especial de las que durante el análisis presentan una congestión importante y una gestión general muy baja.
- 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.
- Durante el trimestre se logró capacitar a todas las Inspecciones Fluviales, dos Direcciones Territoriales y cuatro dependencias de la sede central esto atendiendo al plan de fortalecimiento del manejo de nuestro Sistema de Gestión Documental, con el objeto de la atención adecuada de las peticiones en los términos establecidos por ley.