

MEMORANDO

20231510082543



08-08-2023

(Ciudad)

PARA: Angela Maria Pantoja – Secretaria General (E)

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento PQR

Cordial saludo

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 2023, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas para que se tomen las acciones de mejoramiento.



LUZ STELLA CONDE ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de seguimiento 7 folios

Copia: María del Carmen Vivas Barragán, Coordinadora Grupo de Relación Estado - Ciudadano

Elaboró: Wilson Gonzalez T
Revisó: Luz Stella conde Romero



MINISTERIO DE TRANSPORTE OFICINA DE CONTROL INTERNO ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN SEGUIMIENTO A: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
OBJETIVO	Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente.
ALCANCE	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 1º del 1o de enero 2023 al 30 de junio de 2023, de acuerdo con el reporte generado y suministrado por el Grupo Servicio al Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS
METODOLOGIA	Análisis de la información reportada por el Grupo de Atención al ciudadano
FECHA DE CORTE	30 de junio de 2023

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 que 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", 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 - funciones

- 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".

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.

A continuación, presentamos el estado de cada uno de estos medios de recepción de las PQRS a nivel Nacional y los diferentes canales utilizados que ha implementado este ministerio:

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

Esta labor es llevada a cabo por parte de funcionarios de este Grupo:

Concepto	Primer semestre 2022			Segundo semestre 2022		
	Recibidos	Radicados/ Atendidas	%	Recibidos	Radicados/ Atendidas	%
Correo electrónico	78.445	52.658	67%	78.698	56.320	72%
Portal Web	49.936	49.936	100%	43.585	43.585	100%
Portal de trámites	417	417	100%	249	249	100%
Atención Chat	5.131	4.978	97%	3.506	3.478	99%
Chat Bot	204	204	100%	209	209	100%
Video llamadas	6.214	5.424	87%	6.425	5.015	78%
CANAL ESCRITO - Radicación física	5.703	5.703	100%	5.534	5.534	100%
CANAL PRESENCIAL- Atención presencial	4.567	3.719	81%	4.856	3.895	80%
CANAL TELEFONICO – línea de servicio	32.837	31.474	96%	36.640	34.610	94%

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

De acuerdo con el cuadro anterior podemos indicar que en el primer semestre 2023, las solicitudes recibidas vs los radicados del segundo semestre 2022 disminuyeron en la mayoría de los medios o canales de comunicación es decir en un 12%, lo cual es un indicador que las quejas /reclamos y demás tramites han venido disminuyendo por cuanto muchos de los tramites del ministerio están en línea directa con el usuario.

Respecto a las solicitudes a través del canal correo electrónico el porcentaje de radicación frente a las atendidas alcanza un 72% para el primer semestre 2023, lo cual debe ser tenido en cuenta para análisis en el sentido de realizar campañas fortalecimiento para que las dependencias realicen esta labor.

1.2 GESTIÓN ORFEO - CIFRAS GENERALES 2022

A continuación, indicamos en cifras el estado de esta información año 2023:

GESTIÓN ORFEO - CIFRAS GENERALES 2023

MES	FINALIZADO	GESTION SIN FINALIZAR	SIN GESTION	TOTAL	% DE GESTIÓN
Enero	15.249	48	338	15.635	98%
Febrero	17.981	75	471	18.527	97%
Marzo	18.784	118	643	19.545	96%
Abril	14.853	148	798	15.799	94%
Mayo	17.451	193	1.545	19.189	91%

Junio	13.422	317	3.254	16.993	79%
TOTAL	97.740	899	7.049	105.688	92%

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

De acuerdo con lo anterior se indica que, de la información recibida de 105.688, se tienen a la fecha del corte sin gestión un total de 7.049 es decir un 6.67 % respecto del total general; así mismo se observa que algunos trámites se encuentran sin finalizar (899).

Pese a la Gestión del grupo que, a través de comunicados remitidos a las dependencias, a las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, este número de tramites tiende a aumentar por lo cual debe establecerse una estrategia en la que los jefes de dependencia controlen esta labor de mantener actualizado el Orfeo y se le dé trámite en los tiempos establecidos por ley.

1.3 DEPENDENCIAS Y USUARIOS RESPONSABLES, RADICADOS SIN GESTIÓN - Y SIN FINALIZAR

A continuación, indicamos las dependencias con radicados sin gestión más representativos:

AREA RESPONSABLE	GESTION SIN FINALIZAR	SIN GESTION	TOTAL
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	56	1.094	1.150
DT CUNDINAMARCA	12	645	657
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	21	574	595
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	170	470	640
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	88	440	528
DT ANTIOQUIA	8	277	285
GRUPO COORDINACION RUNT	9	269	278
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	19	263	282
SUBDIRECCION DE TRANSITO	66	216	282
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	22	215	237
DT BOLIVAR	12	195	207
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	99	190	289
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION		182	182
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO		174	174
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	18	151	169
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	1	150	151
DT QUINDIO	46	111	157
GRUPO REGULACION	6	99	105
DT ATLANTICO	28	90	118
DT NARINO	5	86	91
DT MAGDALENA			

	32	67	99
GRUPO DEFENSA JUDICIAL		62	62
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	53	55
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE		52	52
DT NORTE DE SANTANDER		51	51
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	1	49	50
GRUPO CONTRATOS		47	47
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	7	42	49
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	39	40
ASESOR MINISTRO	4	38	42
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	10	37	47
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS		34	34
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	11	30	41
DT META	3	29	32
DT HUILA	12	29	41
DT VALLE	1	28	29
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	3	28	31
DT SANTANDER	5	28	33
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	8	22	30
INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT	1	20	21
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	1	20	21
DT TOLIMA	15	18	33
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	5	17	22
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	12	17	29
INSPECCION FLUVIAL ARAUCA		17	17
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	1	15	16
DT CORDOBA SUCRE	5	15	20
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS		15	15
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	2	13	15
GRUPO DE LOGISTICA	6	11	17
DT GUAJIRA	7	11	18

DT CESAR	1	10	11
DESPACHO MINISTRO	2	10	12
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	2	10	12
GRUPO TESORERIA	5	10	15
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA	1	9	10
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE		9	9
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR		9	9
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ		8	8
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE		8	8
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	4	7	11
COMISION DE PERSONAL		7	7
SECRETARIA GENERAL		7	7
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES		7	7
DT BOYACA	13	6	19
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR		6	6
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO		6	6
INSPECCION FLUVIAL ISTMINA		6	6
INSPECCION FLUVIAL TURBO		6	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	5	13

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

De acuerdo con el cuadro anterior, se observan áreas con un alto porcentaje de tramites sin finalizar y sin gestión, situación que debe ser analizada por el comité de control interno para que se tomen acciones frente al tema especialmente la falta de talento humano en las dependencias, lo que podría generar una mala imagen para la entidad por los tramites represados sin Gestión y sin finalizar.

En las Direcciones Territoriales se presenta un gran numero de solicitudes, dentro de las de mayor radicados están: DT Cundinamarca, DT Magdalena, DT Antioquia, DT Bolívar, DT Valle, DT Córdoba, DT Atlántico, DT Meta entre otros:

Dependencia	No. de Solicitudes
DT Antioquia	4.173
DT Atlántico	1.610
DT Bolívar	3.409
DT Boyacá	1.397
DT Caldas	1.810
DT Cauca	478
DT Cesar	858

DT Córdoba	1.752
DT Cundinamarca	9.779
DT Guajira	676
DT Huila	1.001
DT Magdalena	4.629
DT Meta	1.248
DT Nariño	1.388
DT N. De Santander	1.382
DT Quindío	484
DT Risaralda	930
DT Santander	966
DT Tolima	1.014
DT Valle	3.073
Total, general	42.057

1.4 Canales virtual, escrito, presencial y telefónico

A continuación, presentamos un análisis de cifras por los principales canales de acceso de mayor relevancia en el ministerio a 30 de junio 2023: virtual, escrito, presencial y telefónico.

Resumen por Trimestre				
Trimestre	Canal	Recibido	Atendido	% de Atención
Primer Trimestre				
Primer	Presencial	2.115	1.598	75,56%
	Escrito	2.940	2.940	100%
	Virtual	66.550	65.747	98,79%
	Telefónico	21.912	20.635	94,17%
Subtotal		93.517	90.920	97,22%
Segundo Trimestre				
Segundo	Presencial	2.741	2.297	83,80%
	Escrito	2.594	2.594	100%
	Virtual	67.889	65.915	97,09%
	Telefónico	22.728	21.975	96,69%
Subtotal		95.952	92.781	96,70%

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

Se observa en el cuadro anterior que la gestión relacionada con la atención respecto a los diferentes canales o medios por donde los usuarios hacen sus solicitudes o tramites mejoró respecto al semestre anterior.

El Grupo de Relación Estado- Ciudadano en cumplimiento al numeral 17 del artículo 3 de la Resolución No. 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, provee los medios para que directores o jefes de las dependencias conozcan sobre el estado de la gestión a la fecha de corte, así como permite recordar los términos legales para dar respuesta oportuna a las PQRS y trámites de la Entidad.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Los Directivos y Administración del Ministerio de Transporte, deben establecer permanentemente seguimiento al cumplimiento de términos a las diferentes peticiones formuladas por los ciudadanos teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Según TITULO II, CAPITULO I y Resolución 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