

MEMORANDO

20241510027563



06-03-2024

Bogotá, D.C.

PARA: KAROLL GARCÍA VARGAS
Secretaria General

DE: LUZ STELLA DE LA CONCEPCIÓN CONDE ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS.
2 semestre de 2023

En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción- ARTICULO 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 segundo semestre de 2023, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas para que se tomen las acciones de mejoramiento.

Cordialmente,

LUZ STELLA DE LA CONCEPCIÓN CONDE ROMERO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe de seguimiento PQRS, dieciocho (18) folios

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

Elaboró: Luis Hildebrando González Hernández, Basilo Prieto



MEMORANDO

20241510027563



06-03-2024

Revisó: Wilson Gonzalez

Documento firmado digitalmente por el Ministerio de Transporte.
Esta es una copia auténtica de documento electrónico.
Generado el: 2024-03-06
www.mintransporte.gov.co



Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGÚN EL
ESTATUTO ANTICORRUPCION-2 SEMESTRE 2023**

| | |
|-----------------------|---|
| OBJETIVO | Verificar la oportunidad en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS, relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente. |
| ALCANCE | Analizar la gestión adelantada por las diferentes dependencias del Ministerio de Transporte, en dar respuesta a las PQRS recibidas desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con el reporte generado y suministrado por el Grupo Relación Estado Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS |
| METODOLOGIA | Análisis de la información reportada por el Grupo Relación Estado Ciudadano, tercer y cuarto trimestre. |
| FECHA DE CORTE | 31 de diciembre de 2023, para el análisis de datos se tomó el archivo descargado del aplicativo ORFEO del 20 de febrero de 2024 |

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Transporte, a través de los Procesos Misionales, de Atención al Ciudadano, Asesoría y Asistencia Técnica, debe garantizar la atención, respuesta oportuna de las PQRS, que los ciudadanos formulen, y seguimiento a las mismas; para lo anterior se conformó el Grupo de Relación Estado Ciudadano y mediante la Resolución No. 20213040064595 del 31-12-2021, en su artículo 3 se establecieron las siguientes funciones entre otras:

14.Organizar, custodiar y controlar el recibo, distribución y envío de correspondencia interna y externa.

15.Establecer y aplicar los procedimientos establecidos para la producción, recepción, distribución, seguimiento y consulta en el sistema de gestión documental.

16.Proyectar y gestionar la respuesta a los derechos de petición, reclamos, solicitudes formuladas por los diferentes canales de atención, que sean de su competencia.

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

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

fundamento en el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio.

18. Informar a los ciudadanos sobre el trámite dado a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por ellos presentadas.

19. Planear, dirigir, ejecutar acciones, planes, estrategias y otras herramientas encaminadas a garantizar la oportuna atención a los Ciudadanos en la Entidad.

20. Hacer seguimiento y generar informes ordinarios y de ley, en cuanto a la eficiencia y efectividad de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención.

21. Emitir, implementar y hacer seguimiento a los procedimientos, protocolos, instructivos, caracterización de usuarios, directrices y demás instrumentos que optimicen el Servicio al Ciudadano.

22. Generar y consolidar estadísticas frente al servicio prestado por la entidad.

23. Controlar la prestación de los servicios de correo que se contraten en la entidad, propendiendo por la disponibilidad ininterrumpida, la eficiencia y la eficacia del envío de las comunicaciones internas y externas de la entidad.

24. Llevar las estadísticas de correos y embalajes y proponer los requerimientos para nuevas contrataciones, de acuerdo con las necesidades de los servicios de mensajería y correo.

25. Rendir y suministrar la información relacionada con la correspondencia garantizando la exactitud y veracidad.

También se debe tener en cuenta, 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 No. 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".

Para que se cumpla lo anterior, 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 en el gestor de Gestión documental ORFEO, igualmente responde las PQRS de primer nivel o demás según el caso.

También el Ministerio de Transporte, para recepcionar las PQRS a nivel nacional, cuenta con 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

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

-Radicación física (Ventanilla de radicación) recepción por el Grupo de Relación Ciudadano, en Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales.

OBJETIVO DE SEGUIMIENTO:

Analizar la gestión que realiza el Grupo Estado Ciudadano y las diferentes dependencias del Ministerio de Transporte, con respecto a dar respuesta oportuna a las diferentes PQRS, que radican los ciudadanos en la entidad, verificando el estado y la efectividad de atención a las mismas.

Establecer las observaciones y recomendaciones pertinentes de acuerdo a lo evidenciado en el desarrollo de la verificación y análisis de la información.

Metodología Aplicada:

El seguimiento se efectuó, analizando la información, datos, estadísticas, contenida en los informes de gestión PQRS, del primero, segundo tercer y cuarto trimestre del año 2023, publicada en la página web del MT, lo mismo se descargó, del aplicativo ORFEO, Sistema Gestión Documental (SGD), un archivo en Excel, que contiene los datos de los diferentes oficios radicados en el año 2023, verificando entre otras variables, la cantidad de radicados, por mes, trimestre, semestre del año 2023, los canales y medios de recepción, la categoría, el estado de gestión, la dependencia responsable. Lo mismo se revisó el contenido de la información disponible en la página web en el link de "Transparencia y Acceso a la Información Pública", con el fin de verificar que se encuentre actualizada y que cumpla con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Resolución 3564 de 2015 y el anexo 2 de la Resolución No. 1519 de 2020 de MINTIC, y de esta manera se tenga información veraz, completa, por parte del Ministerio de Transporte, para que la consulte la ciudadanía y grupos de interés.

VERIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y verificación respectivo a la información y datos de los radicados totales registrados en el año 2023, y del semestre 1 y 2, publicados en la pág. Web del MT y suministrados por el Grupo Relación Estado Ciudadano del Sistema de Gestión Documental SGD ORFEO, a continuación, presentamos el análisis y estado de la mismos.

1.1 ANALISIS Y VERIFICACIÓN AL No. DE PETICIONES RADICADAS EN EL MT POR MES, TRIMESTRE, SEMESTRE DEL 2023, Y SEGÚN LA CATEGORIA.

| MES | CANT. RADICADOS | CATEGORIA DE RADICADOS | | | | | TRASLADO |
|---------|--------------------|------------------------|----------------|-----|---------|--------|----------|
| | | PQRS | OTROS TIPOS | 0 | TRAMITE | TUTELA | |
| Enero | 15.635 | 7.300 | 2.838 | 316 | 3.624 | 690 | 867 |
| Febrero | 18.533 | 8.502 | 3.299 | 602 | 4.368 | 929 | 833 |

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

| | | | | | | | |
|-------------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Marzo | 19.546 | 8.905 | 3.587 | 503 | 4321 | 1.131 | 1.099 |
| SUBTOTAL 1er TRIMESTRE | 53.714 | 24.707 | 9.724 | 1.421 | 12.313 | 2.750 | 2.799 |
| Abril | 15.800 | 6.966 | 3.300 | 275 | 3.552 | 891 | 816 |
| Mayo | 19.191 | 8.405 | 3.666 | 352 | 4.372 | 1.452 | 944 |
| Junio | 16.993 | 7.069 | 3.418 | 350 | 3.623 | 1.735 | 798 |
| SUBTOTAL 2o TRIMESTRE | 51.984 | 22.440 | 10.384 | 977 | 11.547 | 4.078 | 2558 |
| SUBTOTAL 1 SEMESTRE | 105.698 | 47.147 | 20.108 | 2398 | 23.860 | 6.828 | 5.357 |
| Julio | 16.776 | 7.291 | 3.300 | 405 | 3.492 | 1.613 | 675 |
| Agosto | 17.972 | 7.974 | 3.448 | 268 | 3.920 | 1.665 | 687 |
| Septiembre | 16.658 | 7.333 | 3.277 | 331 | 3.812 | 1.367 | 525 |
| SUBTOTAL 3er TRIMESTRE | 51.406 | 22.598 | 10.025 | 1.004 | 11.224 | 4.645 | 1.887 |
| Octubre | 16.121 | 6.925 | 3.422 | 278 | 3.652 | 1.365 | 471 |
| Noviembre | 15.831 | 6.938 | 3.390 | 241 | 3.547 | 1.207 | 501 |
| Diciembre | 13.514 | 5.837 | 3.259 | 167 | 2.980 | 794 | 475 |
| SUBTOTAL 4to TRIMESTRE | 45.466 | 19.700 | 10.071 | 686 | 10.179 | 3.366 | 1.447 |
| SUBTOTAL 2do SEMESTRE | 96.872 | 42.298 | 20.096 | 1.690 | 21.403 | 8.011 | 3.334 |
| Total general | 202.570 | 89.445 | 40.204 | 4.088 | 45.263 | 14.839 | 8.691 |

Fuente: Elaboración Propia

Observación

De acuerdo a los datos anteriores, podemos indicar que, en el año 2023, en el Ministerio de Transporte, en el aplicativo ORFEO, se registraron 202.570 radicados, de los cuales en el primer semestre 105.698 (52.18%) y en el segundo semestre 96.872 (47.82%). Distribuidos en el primer trimestre 53.714 (26.52%), en el segundo trimestre 51.984 (25.66%), en el tercer trimestre 51.406 (25.38 %), en el cuarto trimestre 45.466(22.44%), donde se observa que en el segundo semestre se redujo los radicados en 4.36% con respecto al primer semestre.

En cuanto a los radicados clasificados por categoría, de los 202.570, se evidencia que el de mayor registro fue el de PQRS con 89.445 (44.16%), seguido por las categorías, Tramite 45.263 (22.34%), Otros Tipos 40.204 (19.85%), Tutela 14.839 (7.37%), Traslados 8.691 (4.29%) categoría 0 4.088(2.02%)

También se relacionan otras categorías como Procesos Judiciales, que en total se radicaron en el 2023, 24(0.012%), en el mes de agosto 7, en septiembre 5, en octubre 3, en noviembre 7 y en

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

diciembre 2, también se registraron 3(0.0015%) Acciones de Cumplimiento, en septiembre 1 y en octubre 2. Acciones de Grupo 6(0.0030%), en agosto 3 y en octubre 3.y con la categoría Sin 7(0.0035%) en septiembre 9.

Recomendación

De los registros clasificados por categoría, se observa que existe las categorías (0, sin, otros tipos), que no permite identificar el asunto de estos radicados, se recomienda especificar dicho campo, en especial el de otros tipos que es representativo que registra el 19.85% de todas las peticiones en el 2023.

1.2 ANALISIS Y VERIFICACIÓN AL No. DE PETICIONES RADICADAS EN EL MT DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023, SEGÚN EL CANAL Y MEDIO DE RECEPCIÓN

| CANAL | Cantidad de Radicados | Porcentaje (%) | Medio de Recepción |
|--------------|-----------------------|----------------|--|
| Virtual | 92.375 | 95.36 | Correo Electrónico (53.780), Internet (38.442), portal tramite (153) |
| Escrito | 3.190 | 3.29 | Correo Físico |
| Presencial | 1.277 | 1.32 | Presencial |
| Telefónico | 28 | 0.03 | Telefónico |
| Otro | 2 | 0.002 | Interoperabilidad (1) Correo Normal (1) |
| Total | 96.872 | 100 | |

Observación

Se analiza que en el segundo semestre del 2023, se registraron 96.872 radicados, de los cuales 92.375 (95.36%) fue por el canal virtual, de estos el medio de recepción más utilizado fue por correo electrónico (53.780), por internet (38.442) y por el portal tramite (153), que con respecto a los anteriores es muy bajo, con la utilización de la tecnología se observa que siguen utilizando los demás canales como es el escrito, por medio de correo físico se recibieron 3.190(3.29%), presencial 1.277(1.32%) y el canal de más baja utilización fue el telefónico 28(0.03%).

Recomendación

Como el 95.36% de los radicados del segundo semestre del 2023, se recibieron por medio del canal virtual, se observa que los ciudadanos están cada día utilizando las tecnologías para radicar sus peticiones.

Como se observa los datos de la tabla anterior, 92.375 que es el 95.36% de los radicados del segundo semestre del 2023, se recibieron por el canal virtual, de estos 53.780 por correo electrónico, 38.442 por internet y 153 por el portal tramite, este último es muy bajo, se debería estar utilizando con más peticiones, lo mismo por el canal telefónico se registraron solo 28 llamadas en el segundo semestre, donde se infiere, que no están consultando por este canal, se observa que en muchos casos los usuarios son redireccionados a dependencias que no son competentes para su solicitud, o es posible que no se esté contestando las llamadas de los usuarios, se debe efectuar seguimiento para determinar si contesta este canal.

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

Total, de radicados en el año 2023, según el canal y medio de recepción

| Etiquetas de fila | Cuenta de Canal |
|----------------------|-----------------|
| ESCRITO | 6246 |
| Correo Físico | 6246 |
| OTRO | 9 |
| Corra | 1 |
| Correo Normal | 1 |
| Interoperabilidad | 7 |
| PRESENCIAL | 2577 |
| Presencial | 2577 |
| TELEFONICO | 48 |
| Telefonico | 48 |
| VIRTUAL | 193690 |
| Correo Electronico | 111259 |
| Internet | 82029 |
| Portal Tramites | 402 |
| Total general | 202570 |

como se observa , en el año 2023 el canal que mas utilizaron los usuarios para hacer peticiones fue el virtual 193.690 (95.62%) y de menor uso el canal otro 9(0.004%)

1.3 ANALISIS Y VERIFICACIÓN AL No. DE PETICIONES RADICADAS EN EL MT DURANTE EL AÑO 2023, POR SEMESTRE, DEPENDENCIA RESPONSABLE, SEGÚN CATEGORIA Y POR ESTADO DE GESTIÓN (FINALIZADO, GESTIÓN SIN FINALIZAR, SIN GESTIÓN)

| Etiquetas de fila | Cuenta de Categoría |
|---------------------------------|---------------------|
| 0 | 4088 |
| FINALIZADO | 4075 |
| GESTION SIN FINALIZAR | 3 |
| SIN GESTION | 10 |
| ACCIONES DE CUMPLIMIENTO | 3 |
| FINALIZADO | 3 |
| ACCIONES DE GRUPO | 6 |
| FINALIZADO | 6 |
| OTROS TIPOS | 40204 |
| FINALIZADO | 39506 |
| GESTION SIN FINALIZAR | 48 |
| SIN GESTION | 650 |

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

| | |
|----------------------------|---------------|
| PQRS | 89445 |
| FINALIZADO | 86792 |
| GESTION SIN FINALIZAR | 292 |
| SIN GESTION | 2361 |
| PROCESOS JUDICIALES | 24 |
| FINALIZADO | 22 |
| SIN GESTION | 2 |
| SIN | 7 |
| FINALIZADO | 7 |
| TRAMITE | 45263 |
| FINALIZADO | 44638 |
| GESTION SIN FINALIZAR | 119 |
| SIN GESTION | 506 |
| TRASLADO | 8691 |
| FINALIZADO | 8677 |
| GESTION SIN FINALIZAR | 3 |
| SIN GESTION | 11 |
| TUTELA | 14839 |
| FINALIZADO | 14818 |
| GESTION SIN FINALIZAR | 2 |
| SIN GESTION | 19 |
| Total general | 202570 |

TOTAL, DE RADICADOS CLASIFICADOS POR CATEGORIA Y POR ESTADO (SIN GESTION)- AÑO 2023

| | | |
|--------------------------|------------------|----------------------------------|
| Mes | (Todas) | <input type="button" value="v"/> |
| Dependencia Responsable | (Todas) | <input type="button" value="v"/> |
| Estado de Gestión | SIN GESTION | <input type="button" value="v"/> |
| Etiquetas de fila | Cuenta de | Categoría |
| 0 | | 10 |
| OTROS TIPOS | | 650 |
| PQRS | | 2361 |
| PROCESOS JUDICIALES | | 2 |
| TRAMITE | | 506 |
| TRASLADO | | 11 |
| TUTELA | | 19 |
| Total general | | 3559 |

Observación

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

De los 202.570 radicados registrados en el año 2023, de acuerdo a la categoría y el estado de gestión, SIN GESTION se tienen en total 3.559(1.66%), la categoría que tiene más radicados sin gestión es PQRS 2361, le sigue por otros tipos 650, Tramite 506.Tutela 19. Como se muestra en la imagen anterior.

Recomendación

Aunque la cantidad de radicados por estado (sin gestión) es de 3.559 en el año 2023, y la categoría que tiene más de este tipo de radicado es la de PQRS con 2.361 y los otros tipos 650, se recomienda que se canalice por dependencia cuales son las deficiencias en la atención.

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

ANALISIS DE NO. DE RADICADOS POR DEPENDENCIAS RESPONSABLE DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES DURANTE EL AÑO 2023 Y

| Estado de Gestión | SIN GESTION | -Y | | | | | | | | |
|---|----------------------|------------|-------------|----------|---------------------|-----------|-----------|-------------|---------------|---|
| Cuenta de Categoría | Etiquetas de columna | 0 | OTROS TIPOS | PQRS | PROCESOS JUDICIALES | TRAMITE | TRASLADO | TUTELA | Total general | |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | | 19 | 617 | | | | | 2 | 638 | |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO | | 44 | 439 | | | | | 3 | 495 | 9 |
| INSPECCION FLUVIAL QUIBDO | | 10 | 11 | | | 293 | | | 314 | |
| DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO | | 53 | 213 | | | 1 | | 1 | 268 | |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | | 13 | 173 | | | | | 3 | 189 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE | | 34 | 146 | | | 3 | | | 183 | |
| GRUPO COORDINACION RUNT | | 127 | 36 | | | | | 1 | 164 | |
| GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL | | 50 | 112 | | | | | | 162 | |
| DT BOLIVAR | | 55 | 13 | | | | 58 | | 128 | 2 |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | | 4 | 84 | | | | | 1 | 89 | |
| DT CUNDINAMARCA GRUPO CARGA PASAJEROS Y TRANSITO | | 29 | 28 | | | 23 | | | 80 | |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS | | 8 | 62 | | | | | | 70 | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 6 | 47 | | | | | | 53 | |
| DT MAGDALENA | | 12 | 10 | | | | 29 | | 51 | |
| GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | | 2 | 46 | | | | | | 48 | |
| GRUPO DEFENSA JUDICIAL | | 16 | 24 | | | 2 | | | 46 | 4 |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | 2 | 43 | | | | | | 45 | |
| UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS | | 14 | 26 | | | | | | 40 | |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO | | 8 | 26 | | | | 1 | | 35 | |
| DT ANTIOQUIA | | 5 | | | | | 28 | | 33 | |
| DT VALLE | | 1 | 25 | | | | 6 | | 32 | |
| DT CUNDINAMARCA | | 13 | 10 | | | | 9 | | 32 | |
| GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS | | 13 | 14 | | | | | | 27 | |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 3 | 23 | | | | | | 26 | |
| DT NORTE DE SANTANDER | | 8 | 4 | | | | 7 | | 22 | 3 |
| DT CORDOBA SUCRE | | 3 | 9 | | | | 10 | | 22 | |
| DT HUILA | | 5 | 10 | | | | 1 | | 17 | 1 |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ | | 3 | 5 | | | | 9 | | 17 | |
| DT NARIÑO | | 8 | 5 | | | | 4 | | 17 | |
| GRUPO TESORERIA | | 3 | 13 | | | | | | 16 | |
| DESPACHO MINISTRO | | 12 | 4 | | | | | | 16 | |
| A SESOR MINISTRO (108) | | | 15 | | | | | | 15 | |
| DT META | | 2 | | | | | 10 | | 12 | |
| GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO | | 11 | | | | | | | 11 | |
| DT QUIINDIO | | 9 | 1 | | | | 1 | | 11 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO | | 1 | 5 | | | | 5 | | 11 | |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE | | 3 | 7 | | | | | | 10 | |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS | 8 | | 1 | | | | 1 | | 10 | |
| INSPECCION FLUVIAL SOLANO | | 7 | 2 | | | | | | 9 | |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE INFRAESTRUCTURA | | 2 | 4 | | | | | | 6 | |
| GRUPO APOYO A LAS REGIONES | | 6 | | | | | | | 6 | |
| GRUPO REGULACION | | 1 | 5 | | | | | | 6 | |
| GRUPO JURISDICCION COACTIVA | | 3 | 2 | | | | | | 5 | |
| SECRETARIA GENERAL | | 3 | 2 | | | | | | 5 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE | | 2 | 3 | | | | | | 5 | |
| DT GUAJIRA | | 2 | 1 | | | | 1 | | 4 | |
| GRUPO CONTRATOS | | 1 | 3 | | | | | | 4 | |
| SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO | | | 4 | | | | | | 4 | |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE | | 1 | 2 | | | | | | 3 | |
| GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES | | 1 | 2 | | | | | | 3 | |
| DT TOLIMA | | 2 | | | | | 1 | | 3 | |
| GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | | | 3 | | | | | | 3 | |
| GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE | | | 3 | | | | | | 3 | |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA | | | 3 | | | | | | 3 | |
| DT ATLANTICO | | | | | | | 3 | | 3 | |
| GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS | | | 3 | | | | | | 3 | |
| GRUPO INGRESOS Y CARTERA | | | 2 | | | | | | 2 | |
| GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | | | 1 | 1 | | | | | 2 | |
| INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE | 2 | | | | | | | | 2 | |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | | | 2 | | | | | | 2 | |
| GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDA DANO | | | 2 | | | | | | 2 | |
| INSPECCION FLUVIAL GUARANDA | | | 1 | | | | | | 1 | |
| GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL | | | 1 | | | | | | 1 | |
| OFICINA DE REGULACION ECONOMICA | | | | 1 | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA | | | | 1 | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA | | | 1 | | | | | | 1 | |
| GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR | | | 1 | | | | | | 1 | |
| DT RISARALDA | | | | | | | 1 | | 1 | |
| CLASIFICACION Y REASIGNACION | | | | 1 | | | | | 1 | |
| GRUPO AUDITORIA, GESTION Y CONTROL INTERNO SECTORIAL | | | 1 | | | | | | 1 | |
| DT CESAR | | | | | | | 1 | | 1 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL | | | | 1 | | | | | 1 | |
| DT SANTANDER | | | 1 | | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA | | | | 1 | | | | | 1 | |
| GRUPO PRESUPUESTO | | | | 1 | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL ISTMINA | | | | 1 | | | | | 1 | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | 1 | | | | | | 1 | |
| Total general | 10 | 650 | 2361 | 2 | 506 | 11 | 19 | 3559 | | |

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

SEGÚN ESTADO DE GESTIÓN (SIN GESTION) Y CATEGORIA

Observación

Al filtrar y analizar por dependencia responsable de los 3.559 radicados en el 2023 que están en el estado SIN GESTION, se observa que las dependencias del MT, que tienen más radicados en este estado son; Grupo conceptos y apoyo legal 638, Grupo atención técnica en transporte y tránsito 495, Inspección fluvial Quibdó 314, Dirección de Transporte y Tránsito 268, Subdirección de tránsito 189, Grupo de Transporté terrestre 183, Grupo coordinación RUNT 164, Grupo Administración de personal 162, DT Bolívar 128, Grupo de gestión documental 89, DT Cundinamarca 80, Grupo reposición integral de vehículos 70, entre otras.

Recomendación

Se recomienda que se les haga acompañamiento a los grupos antes relacionados, para que puedan responder las diferentes solicitudes que están sin gestión, se resalta la Inspección fluvial de Quibdó que tiene 314 radicados en este estado.

ANÁLISIS Y VERIFICACIÓN DEL NO. DE RADICADOS POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE DURANTE EL AÑO 2023 Y SEGÚN ESTADO DE GESTIÓN (GESTIÓN SIN FINALIZAR) Y CATEGORIA

| | | |
|-------------------------|-----------------------|------------|
| Mes | (Todas) | ▼ |
| Dependencia Responsable | (Todas) | ▼ |
| Estado de Gestión | GESTION SIN FINALIZAR | ▼ |
| Etiquetas de fila | Cuenta de Categoría | ▼ |
| 0 | | 3 |
| OTROS TIPOS | | 48 |
| PQRS | | 292 |
| TRAMITE | | 119 |
| TRASLADO | | 3 |
| TUTELA | | 2 |
| Total general | | 467 |

Observación

Por el estado de gestión: GESTION SIN FINALIZAR, en el año 2023, se tiene 467(0.23%) radicaos de los cuales el de mayor categoría es el de PQRS con 292, Tramite 119, Tutela 2.

Recomendación

Se recomienda que estas solicitudes sean atendidas lo mas pronto posible, para cumplir con los términos establecidos de ley.

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

| Mes | (Todas) | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------|------------|------------|----------|----------|---------------|
| Estado de Gestión | GESTION SIN FINALIZAR | | | | | | |
| Cuenta de Categoría | Etiquetas de columna | | | | | | |
| Etiquetas de fila | | 0 OTROS TIPOS | PQRS | TRAMITE | TRASLADO | TUTELA | Total general |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | | | 1 | 87 | | 1 | 89 |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO | 2 | 12 | 25 | 3 | | | 42 |
| DT CUNDINAMARCA GRUPO CARGA PASAJEROS Y TRANSITO | | 9 | | 27 | | | 36 |
| DT MAGDALENA | | 1 | 1 | 31 | | | 33 |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO | | 3 | 27 | | 2 | | 32 |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | | 2 | 25 | | | | 27 |
| DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO | | 1 | 22 | 1 | | | 24 |
| GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE | | | 23 | | | | 23 |
| DT CUNDINAMARCA | | 2 | | 13 | | | 15 |
| DT ATLANTICO | | 1 | 5 | 7 | | | 13 |
| GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL | | | 12 | | | | 12 |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE | | | 10 | | | | 10 |
| GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS | 1 | 6 | | | | | 7 |
| UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS | | | 6 | | | | 6 |
| DT TOLIMA | | | 1 | 5 | | | 6 |
| GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | | | 6 | | | | 6 |
| DT CALDAS | | | | 5 | | | 5 |
| DT META | | 1 | | 4 | | | 5 |
| DT BOYACA | | 1 | | 4 | | | 5 |
| DT BOLIVAR | | | 1 | 3 | | 1 | 5 |
| GRUPO REGULACION | | | 5 | | | | 5 |
| DT HUILA | | 1 | | 4 | | | 5 |
| GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO | | 5 | | | | | 5 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 2 | 2 | | | | 4 |
| GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO | | 1 | 2 | 1 | | | 4 |
| DT SANTANDER | | 1 | 1 | 2 | | | 4 |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | | 4 | | | | 4 |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | | 1 | 3 | | | | 4 |
| GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS | | | 4 | | | | 4 |
| DT VALLE | | | | 3 | | | 3 |
| DT ANTIOQUIA | | | | 3 | | | 3 |
| GRUPO DEFENSA JUDICIAL | | | 1 | | | 1 | 2 |
| GRUPO COORDINACION RUNT | | 1 | 1 | | | | 2 |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS | | | 2 | | | | 2 |
| GRUPO DE LOGISTICA | | | 2 | | | | 2 |
| GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO | | | 2 | | | | 2 |
| GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL | | | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION FLUVIAL SOLANO | | | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE | 1 | | | | | | 1 |
| GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL | | | | 1 | | | 1 |
| SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO | | | 1 | | | | 1 |
| DT RISARALDA | | | | 1 | | | 1 |
| GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | | | 1 | | | | 1 |
| DT CORDOBA SUCRE | | | | 1 | | | 1 |
| GRUPO APOYO A LAS REGIONES | | | 1 | | | | 1 |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE | | | 1 | | | | 1 |
| DESPACHO MINISTRO | | | 1 | | | | 1 |
| Total general | 3 | 48 | 292 | 119 | 3 | 2 | 467 |

Observación: Al filtrar y analizar por Dependencia responsable de los 467 radicados en el estado GESTION SIN FINALIZAR, se observa que las dependencias que más tiene radicados en este estado son: Grupo conceptos y apoyo legal 89, Grupo de tránsito terrestre, acuático y férreo 42, DT Magdalena 33, Grupo atención técnica en transporte y transito 32, DT Cundinamarca Grupo carga pasajeros y tránsito 36, Subdirección de tránsito 27, Dirección de Transporte y Transito 24, Grupo de transporte terrestre 23. Como se muestra en la imagen anterior

Recomendación: se recomienda canalizar esta información con las diferentes dependencias para dar respuesta oportuna a los 467 radicados que tiene el estado sin finalizar gestión

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

ANALISIS Y VERIFICACIÓN DEL NO. DE RADICADOS POR DEPENDENCIAS RESPONSABLES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE EN EL 1 Y 2 SEMESTRE DEL AÑO 2023 Y SEGÚN ESTADO DE GESTIÓN - Y CATEGORIA.

ANALISSI Y VERIFICACIÓN DE LOS RADICADOS de radicados en el año 2023, según CATEGORIA y por semestre.

Primer semestre 2023

Segundo semestre 2023

| Mes | (Varios elementos) | Mes | (Varios elementos) |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|
| Etiquetas de fila | Cuenta de Categoría | Etiquetas de fila | Cuenta de Categoría |
| 0 | 2398 | 0 | 1690 |
| OTROS TIPOS | 20108 | ACCIONES DE CUMPLIMIENTO | 3 |
| PQRS | 47147 | ACCIONES DE GRUPO | 6 |
| TRAMITE | 23860 | OTROS TIPOS | 20096 |
| TRASLADO | 5357 | PQRS | 42298 |
| TUTELA | 6828 | PROCESOS JUDICIALES | 24 |
| Total general | 105698 | SIN | 7 |
| | | TRAMITE | 21403 |
| | | TRASLADO | 3334 |
| | | TUTELA | 8011 |
| | | Total general | 96872 |

Observación

Según la categoría de radicados, en el primer semestre se registraron 105.698 radicados y según la de más cantidad fue la de PQRS con 47.147 y de menor cantidad la categoría 0 con 2.398, se destaca también el número de tutelas de 6.828.

Primer Semestre

| | |
|----------------------|-------------|
| TUTELA | 6828 |
| DESACATO | 159 |
| FALLO 1 | 2790 |
| FALLO 2 | 410 |
| IMPUGNACION | 575 |
| TUTELA 1 DIA | 846 |
| TUTELA 12 HORAS | 9 |
| TUTELA 2 DIAS | 1904 |
| TUTELA 3 DIAS | 117 |
| TUTELA 4 HORAS | 14 |
| TUTELA 8 HORAS | 4 |
| Total general | 6828 |

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

En el segundo semestre se registraron 96.872 radicados , en comparación con el primer semestre disminuyo la cantidad de peticiones, pero en cuanto al número de peticiones por categoría siguió la categoría de PQRS la de mayor con 42.298, en el segundo semestre se registran otras categorías que no tienen el primer semestre como la de acciones de cumplimiento, acciones de grupo, procesos judiciales, sin, en cuanto al número de tutelas aumentaron con respecto al primer semestre, se registraron 8.011, como se muestra en la imagen anterior.

| TUTELA | 8011 |
|----------------------|-------------|
| DESACATO | 151 |
| FALLO 1 | 3420 |
| FALLO 2 | 600 |
| IMPUGNACION | 678 |
| TUTELA 1 DIA | 831 |
| TUTELA 12 HORAS | 6 |
| TUTELA 2 DIAS | 2128 |
| TUTELA 3 DIAS | 157 |
| TUTELA 4 HORAS | 35 |
| TUTELA 8 HORAS | 5 |
| Total general | 8011 |

Recomendación

Se recomienda especificar de que se trata la categoría SIN

RADICADOS POR DEPENDENCIA EN EL PRIMERO y SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023 EN EL ESTADO SIN FINALIZAR Y POR CATEGORIA.

1 SEMESTRE del 2023

| Mes | (Varios elementos) | | | | | | |
|---|-----------------------|----------|-------------|------------|----------|----------|---------------|
| Estado de Gestión | GESTION SIN FINALIZAR | | | | | | |
| Cuenta de Categoría | Etiquetas de columna | | | | | | |
| Etiquetas de fila | | 0 | OTROS TIPOS | PQRS | TRAMITE | TRASLADO | Total general |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | | 1 | 72 | | | 1 | 74 |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO | | | 13 | | | 1 | 14 |
| GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS | | 1 | 4 | | | | 5 |
| DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO | | 1 | 4 | | | | 5 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 2 | 2 | | | | 4 |
| GRUPO REGULACION | | | 3 | | | | 3 |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE | | | 3 | | | | 3 |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | | 1 | 2 | | | | 3 |
| DT CUNDINAMARCA | | | | | 2 | | 2 |
| INSPECCION FLUVIAL SOLANO | | | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE | 1 | | | | | | 1 |
| GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL | | | 1 | | | | 1 |
| DT ATLANTICO | | | 1 | | | | 1 |
| GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO | | | 1 | | | | 1 |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO | | 1 | | | | | 1 |
| GRUPO COORDINACION RUNT | | | 1 | | | | 1 |
| Total general | | 1 | 7 | 108 | 2 | 2 | 120 |

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

Observación

En el primer semestre del 2023, se tienen registrados 120 radicados en el estado de gestión sin finalizar, que se encuentran en 16 dependencias, el grupo que tiene más radicados en este estado es el de Conceptos y apoyo legal con 74, le sigue el grupo atención técnica en transporte y tránsito con 14. Como se muestra en la imagen anterior

Recomendación

Se recomienda que se dé trámite respectivo a los 120 radicados que están desde el primer semestre en el estado de gestión sin finalizar

2do SEMESTRE del 2023

| Mes | (Varios elementos) | | | | | | | |
|---|-----------------------|---------------|-----------|------------|------------|----------|---------------|------------|
| Estado de Gestión | GESTION SIN FINALIZAR | | | | | | | |
| Cuenta de Categoría | Etiquetas de columna | | | | | | | |
| Etiquetas de fila | | 0 OTROS TIPOS | PQRS | TRAMITE | TRASLADO | TUTELA | Total general | |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO | | 2 | 11 | 25 | 3 | | 41 | |
| DT CUNDINAMARCA GRUPO CARGA PASAJEROS Y TRANSITO | | | 9 | | 27 | | 36 | |
| DT MAGDALENA | | | 1 | 1 | 31 | | 33 | |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | | | 1 | 23 | | | 24 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE | | | | 23 | | | 23 | |
| DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO | | | | 18 | 1 | | 19 | |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO | | | 3 | 14 | | 1 | 18 | |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | | | | 15 | | | 15 | |
| DT CUNDINAMARCA | | | 2 | | 11 | | 13 | |
| DT ATLANTICO | | | 1 | 4 | 7 | | 12 | |
| GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL | | | | 11 | | | 11 | |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE | | | | 7 | | | 7 | |
| DT TOLIMA | | | | 1 | 5 | | 6 | |
| GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | | | | 6 | | | 6 | |
| UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS | | | | 6 | | | 6 | |
| DT BOYACA | | | 1 | | 4 | | 5 | |
| DT BOLIVAR | | | | 1 | 3 | 1 | 5 | |
| GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO | | | 5 | | | | 5 | |
| DT META | | | 1 | | 4 | | 5 | |
| DT CALDAS | | | | | 5 | | 5 | |
| DT HUILA | | | 1 | | 4 | | 5 | |
| DT SANTANDER | | | 1 | 1 | 2 | | 4 | |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | | | 1 | 3 | | | 4 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO | | | 1 | 2 | 1 | | 4 | |
| GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS | | | | 4 | | | 4 | |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | | | 4 | | | 4 | |
| DT VALLE | | | | | 3 | | 3 | |
| DT ANTIOQUIA | | | | | 3 | | 3 | |
| GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS | | | | 2 | | | 2 | |
| GRUPO REGULACION | | | | 2 | | | 2 | |
| GRUPO DEFENSA JUDICIAL | | | | 1 | | 1 | 2 | |
| GRUPO DE LOGISTICA | | | | 2 | | | 2 | |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS | | | | 2 | | | 2 | |
| DT CORDOBA SUCRE | | | | | 1 | | 1 | |
| GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL | | | | | 1 | | 1 | |
| GRUPO APOYO A LAS REGIONES | | | | 1 | | | 1 | |
| GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO | | | | 1 | | | 1 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL | | | | 1 | | | 1 | |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE | | | | 1 | | | 1 | |
| GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | | | | 1 | | | 1 | |
| SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO | | | | 1 | | | 1 | |
| DESPACHO MINISTRO | | | 1 | | | | 1 | |
| DT RISARALDA | | | | | 1 | | 1 | |
| GRUPO COORDINACION RUNT | | | | 1 | | | 1 | |
| Total general | | 2 | 41 | 184 | 117 | 1 | 2 | 347 |

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

Observación

En el segundo semestre del 2023, se tienen registrados 347 radicados en el estado de gestión sin finalizar, donde el grupo que tiene más radicados en este estado es el de Tránsito terrestre, acuático y férreo con 41, le sigue la DT de Cundinamarca con 36, DT Magdalena con 33, como se muestra en la imagen anterior

Recomendación: se recomienda que se le de contestación a los 347 radicados en estado de gestión sin finalizar, que se encuentran de en las diferentes dependencias del Ministerio

RADICADOS POR DEPENDENCIA EN EL PRIMERO Y SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023 EN EL ESTADO - SIN GESTION Y POR CATEGORIA.

1- semestre del 2023

| Mes | (Varios elementos) | | | | | |
|--|----------------------|---------------|------------|------------|------------|---------------|
| Estado de Gestión | SIN GESTION | | | | | |
| Cuenta de Categoría | Etiquetas de columna | | | | | |
| Etiquetas de fila | | 0 OTROS TIPOS | PQRS | TRAMITE | TRASLADO | Total general |
| INSPECCION FLUVIAL QUIBDO | | 4 | 7 | 163 | | 174 |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | | 6 | 150 | | | 156 |
| DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO | | 16 | 57 | 1 | 1 | 75 |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO | | 1 | 62 | | 1 | 64 |
| GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL | | 31 | 32 | | | 63 |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | | 2 | 40 | | | 42 |
| GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE | | 12 | 13 | 1 | | 26 |
| GRUPO COORDINACION RUNT | | 17 | 1 | | 1 | 19 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 1 | 15 | | | 16 |
| GRUPO DEFENSA JUDICIAL | | 9 | 5 | | | 14 |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS | | 3 | 11 | | | 14 |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | | 10 | | | 10 |
| GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | | | 9 | | | 9 |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ | | 2 | 2 | 4 | | 8 |
| DT CUNDINAMARCA GRUPO CARGA PASAJEROS Y TRANSITO | | | 8 | | | 8 |
| GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS | | 2 | 6 | | | 8 |
| DT BOLIVAR | | 5 | 1 | 1 | | 7 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | | 5 | | | 5 |
| DESPACHO MINISTRO | | 4 | 1 | | | 5 |
| DT CORDOBA SUCRE | | | 1 | 4 | | 5 |
| DT NORTE DE SANTANDER | | 3 | | | | 3 |
| GRUPO REGULACION | | 1 | 2 | | | 3 |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS | 3 | | | | | 3 |
| GRUPO DE TRANSPORTE | | 2 | 1 | | | 3 |
| INSPECCION FLUVIAL SOLANO | | 1 | 1 | | | 2 |
| GRUPO TESORERIA | | 2 | | | | 2 |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE | | 1 | 1 | | | 2 |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | | | 2 | | | 2 |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | | 1 | | | | 1 |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO | | | 1 | | | 1 |
| GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS | | | 1 | | | 1 |
| Total general | | 3 | 126 | 445 | 174 | 3 |

Observación

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

Al filtra los datos de los radicados en el 1 semestre del 2023, por categoría, dependencia responsable y estado sin gestión, se registraron 751 radicados en el estado sin gestión de los cuales, la dependencia que tiene más radicados es la Inspección de Quibdó con 174 le sigue el grupo de conceptos y apoyo legal con 156, Dirección de Transporte y Tránsito con 75. Como se muestra en la imagen anterior

Recomendación:

Se recomienda hacer acompañamiento a la inspección fluvial de Quibdó que por sus condiciones geográficas y demás, está presentando un alto registro de radicados en la categoría de trámite y estado sin gestión de los mismos.

2do semestre de 2023

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

| Mes | (Varios elementos) | | | | | | | | | |
|---|----------------------|----------|-------------|-------------|---------------------|----------|------------|----------|---------------|-------------|
| Estado de Gestión | SIN GESTION | | | | | | | | | |
| Cuenta de Categoría | Etiquetas de columna | 0 | OTROS TIPOS | PQRS | PROCESOS JUDICIALES | TRAMITE | TRASLADO | TUTELA | Total general | |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | | 13 | 467 | | | | | 2 | 482 | |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO | | 43 | 377 | | | | | 2 | 431 | |
| DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO | | 37 | 156 | | | | | 9 | 193 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE | | 22 | 133 | | | 2 | | | 157 | |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | | 11 | 133 | | | | 3 | | 147 | |
| GRUPO COORDINACION RUNT | | 110 | 35 | | | | | | 145 | |
| INSPECCION FLUVIAL QUIBDO | | 6 | 4 | | | 130 | | | 140 | |
| DT BOLIVAR | | 50 | 12 | | | 57 | | 2 | 121 | |
| GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL | | 19 | 80 | | | | | | 99 | |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | | 4 | 82 | | | | 1 | | 87 | |
| DT CUNDINAMARCA GRUPO CARGA PASAJEROS Y TRANSITO | | 29 | 20 | | | 23 | | | 72 | |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS | | 5 | 51 | | | | | | 56 | |
| DT MAGDALENA | | 12 | 10 | | | 29 | | | 51 | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | 6 | 42 | | | | | | 48 | |
| UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS | | 14 | 26 | | | | | | 40 | |
| GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | | 2 | 37 | | | | | | 39 | |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | 2 | 33 | | | | | | 35 | |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERRO | | 8 | 25 | | | 1 | | | 34 | |
| DT ANTIOQUIA | | 5 | | | | 28 | | | 33 | |
| GRUPO DEFENSA JUDICIAL | | 7 | 19 | | 2 | | | 4 | 32 | |
| DT VALLE | | 1 | 25 | | | 6 | | | 32 | |
| DT CUNDINAMARCA | | 13 | 10 | | | 9 | | | 32 | |
| DT NORTE DE SANTANDER | | 5 | 4 | | | 7 | | 3 | 19 | |
| GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS | | 11 | 8 | | | | | | 19 | |
| DT HUILA | | 5 | 10 | | | 1 | | 1 | 17 | |
| DT NARIÑO | | 8 | 5 | | | 4 | | | 17 | |
| DT CORDOBA SUCRE | | 3 | 8 | | | 6 | | | 17 | |
| ASESOR MINISTRO (108) | | | 15 | | | | | | 15 | |
| GRUPO TESORERIA | | 1 | 13 | | | | | | 14 | |
| DT META | | 2 | | | | 10 | | | 12 | |
| DT QUINDIO | | 9 | 1 | | | 1 | | | 11 | |
| DESPACHO MINISTRO | | 8 | 3 | | | | | | 11 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO | | 1 | 5 | | | 5 | | | 11 | |
| GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO | | 11 | | | | | | | 11 | |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | 2 | 8 | | | | | | 10 | |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ | | 1 | 3 | | | 5 | | | 9 | |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE | | 2 | 6 | | | | | | 8 | |
| INSPECCION FLUVIAL SOLANO | | 6 | 1 | | | | | | 7 | |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS | 5 | | | | | 1 | | | 7 | |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA | | 2 | 4 | | | | | | 6 | |
| GRUPO APOYO A LAS REGIONES | | 6 | | | | | | | 6 | |
| SECRETARIA GENERAL | | 3 | 2 | | | | | | 5 | |
| GRUPO JURISDICCION COACTIVA | | 3 | 2 | | | | | | 5 | |
| GRUPO CONTRATOS | | 1 | 3 | | | | | | 4 | |
| SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO | | 4 | | | | | | | 4 | |
| DT GUAJIRA | | 2 | 1 | | | 1 | | | 4 | |
| GRUPO REGULACION | | 3 | | | | | | | 3 | |
| GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES | | 1 | 2 | | | | | | 3 | |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE | | 1 | 2 | | | | | | 3 | |
| DT TOLIMA | | 2 | | | | 1 | | | 3 | |
| GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | | 3 | | | | | | | 3 | |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA | | 3 | | | | | | | 3 | |
| DT ATLANTICO | | | | | | 3 | | | 3 | |
| GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE | | 3 | | | | | | | 3 | |
| GRUPO INGRESOS Y CARTERA | | 2 | | | | | | | 2 | |
| GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS | | 2 | | | | | | | 2 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE | | 2 | | | | | | | 2 | |
| INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE | 2 | | | | | | | | 2 | |
| GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | | 1 | 1 | | | | | | 2 | |
| GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO | | 2 | | | | | | | 2 | |
| INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA | | 1 | | | | | | | 1 | |
| CLASIFICACION Y REASIGNACION | | | 1 | | | | | | 1 | |
| GRUPO PRESUPUESTO | | | 1 | | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL ISTMINA | | | 1 | | | | | | 1 | |
| DT SANTANDER | | 1 | | | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA | | | 1 | | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL GUARANDA | | 1 | | | | | | | 1 | |
| GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL | | | 1 | | | | | | 1 | |
| OFICINA DE REGULACION ECONOMICA | | | 1 | | | | | | 1 | |
| GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL | | 1 | | | | | | | 1 | |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | | 1 | | | | | | | 1 | |
| GRUPO AUDITORIA, GESTION Y CONTROL INTERNO SECTORIAL | | 1 | | | | | | | 1 | |
| DT RISARALDA | | | | | | 1 | | | 1 | |
| GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR | | 1 | | | | | | | 1 | |
| INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA | | | 1 | | | | | | 1 | |
| DT CESAR | | | | | | 1 | | | 1 | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | 1 | | | | | | 1 | |
| Total general | | 7 | 524 | 1916 | | 2 | 332 | 8 | 19 | 2808 |

Observaciones

En el segundo semestre de 2023 se registraron 2.808 radicados, en el estado sin gestión de los cuales, la dependencia que tiene más radicados es el grupo de conceptos y apoyo legal con 482, le sigue el grupo de atención técnica en transporte y tránsito con 431, en la categoría de PQRS. Como se muestra en la imagen anterior

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

Recomendación

Se recomienda que las dependencias que no han dado trámite a las respuestas de los radicados registrados en el segundo semestre que están en el estado de sin gestión, lo hagan para cumplir con la ley, y poder responderles a los usuarios en una forma eficiente y efectiva.

RECOMENDACIONES GENERALES

Como se describió anteriormente, analizando y verificando la información de los radicados de peticiones del año 2023, contenida en archivos descargados del aplicativo ORFEO filtrando, clasificando los datos por diferentes variables, como se copió en las imágenes y tablas, se obtuvo información de las mismas, uno de los resultados es que hay solicitudes radicadas, que según el estado de las mismas, aparecen como GESTIÓN SIN FINALIZAR Y SIN GESTIÓN, se recomienda establecer nuevos mecanismos de control, para que las diferentes dependencias del Ministerio den respuesta oportuna a las peticiones y trámites de la entidad, en los términos legales establecidos por la Ley, para prevenir eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal y que puedan afectar la imagen institucional y la no satisfacción de los usuarios que radican sus solicitudes.

Se recomienda capacitar a los diferentes funcionarios que están a cargo de tramitar los radicados, y que los Directivos, Coordinadores de las dependencias que tienen radicados sin gestionar, vencidos, hagan el seguimiento, con el fin de que se dé trámite oportuno a todos los radicados, sin excepción.

Buscar mecanismos de sancionar aquellos funcionarios y contratistas que no contesten a tiempo las peticiones, o que las archiven sin dar respuesta a los peticionarios.

De acuerdo a las funciones que tiene el grupo de Relación-Estado Ciudadano, según el artículo 3 de la Resolución No. 20213040064595 del 31-12-2021, para hacer seguimiento a todos las peticiones que radican los diferentes ciudadanos, se recomienda que seleccionen bien los campos para clasificar los diferentes radicados, y que en los informes trimestrales que publican en la pág. Web, estén actualizados, y se pueda identificar la cantidad de peticiones que no contestan y van quedando acumuladas en cada trimestre, también que describan cuales son los radicados identificados con otros tipos, ya que solo identifican lo que son las PQRS, se observa que quedan otras peticiones sin conocer su clasificación en dichos informes y por lo tanto no se puede obtener información real, clara de la totalidad de las peticiones.

En cuanto al aplicativo ORFEO, donde se exportó el archivo para hacer el informe, se recomienda que se actualice, para que la herramienta sea más versátil, tanto para los funcionarios que tramitan las diferentes respuestas, y se pueda reasignar a los funcionarios competentes que conocen de los temas para dar respuesta de fondo en los tiempos establecidos, y a la vez del aplicativo poder tener datos claros, confiables, actualizados.

Aunque la cantidad de peticiones sin gestión y gestión sin finalizar en el 2023, puede ser baja, suman 4.026 (1.99%) el ideal sería tener todas las peticiones finalizadas, para así poder dar respuesta oportuna a todas las solicitudes.

Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -2 semestre de 2023

Como se indicó anteriormente, se requiere realizar un análisis a las dependencias del Ministerio para establecer cuáles son las falencias en la atención a los diferentes tipos de consultas allegadas a esta entidad, y de esta forma poder mejorar los procesos para obtener respuesta en tiempos óptimos.

Considerando que alguna información es direccionada a dependencias que no son competentes para atender las solicitudes, es procedente 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

Continuar Administrado 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.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: Luis Hildebrando González H, Basilio Prieto
Revisó: Wilson Gonzalez
Fecha de elaboración:15/02/2024