



<b>MINISTERIO DE TRANSPORTE ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	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.
<b>ALCANCE</b>	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2014 de acuerdo al reporte generado por el Sistema de Gestión Documental – Orfeo – Reportes de la Entidad – 5. Reporte Asignación Tipos Selectos.
<b>METODOLOGÍA</b>	Observación y revisión de registros y evidencia objetiva.
<b>FECHA</b>	31 de diciembre de 2014

## 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 formulen, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y Ley 1437 de 2011.

De acuerdo a lo anterior, se expide la Resolución No. 002727 del 28 de junio de 2006, por la cual se establecen las funciones para la atención al ciudadano, entre las que se resaltan:

- 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 a nivel nacional, con el fin de presentar informe consolidado y mejorar el servicio que presta el Ministerio.
- Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y 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 Atención al Ciudadano responde y direcciona lo allegado al Grupo y mensualmente realiza un análisis de las quejas recibidas en la Entidad, con base en el reporte dado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO; el Grupo contó con un Abogado durante esta vigencia, quien se encargó de realizar verificación del estado en que se encontraba cada petición, queja, reclamo o sugerencia y el direccionamiento dado, emitiendo alertas a los usuarios, información que se consolida trimestralmente en el informe de gestión por procesos de solo las quejas y reclamos contra la Entidad o sus funcionarios.



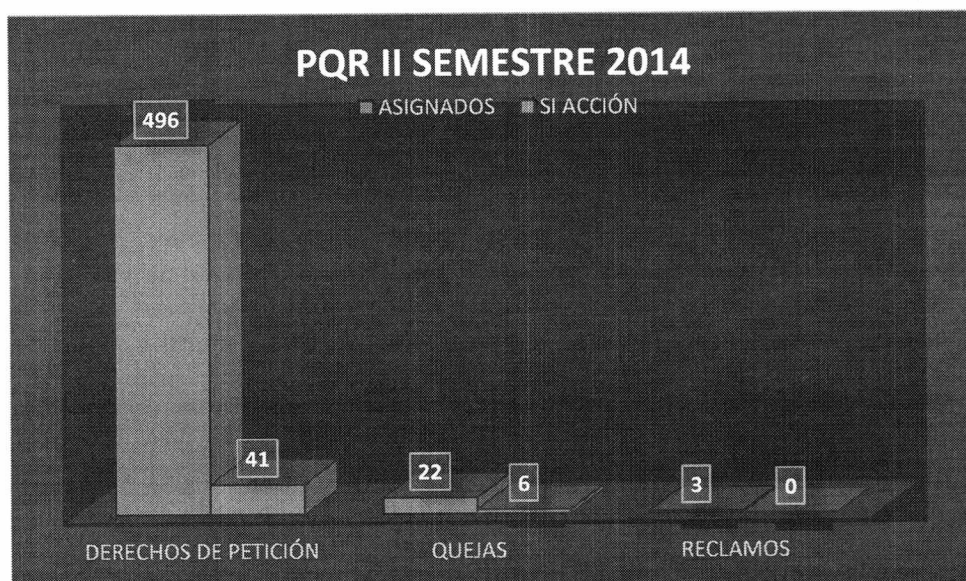
Esta Oficina procedió a realizar un seguimiento al manejo de las peticiones, quejas y reclamos allegados a la entidad desde el 01 de julio de 2014 al 31 de diciembre de 2014, de lo cual:

- Se analizó la información del Sistema de Gestión Documental ORFEO – Reportes de la Entidad – numeral 5. Reporte Asignación Tipos Selectos y se seleccionó la fecha desde el 01 de julio de 2014 al 31 de diciembre de 2014 y la Estadística – 6. Radicados Actuales en la Dependencia 303 – Grupo Atención al Ciudadano.
- Se analizó la información registrada en el aplicativo DARUMA y la información que revisa el Grupo de Atención al Ciudadano, a partir de los radicados registrados en ORFEO.

### 1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO:

- **Reporte Asignación Tipos Selectos.** De acuerdo a dicho reporte, se observa que las PQR's allegadas durante el segundo semestre de 2014 al Ministerio, son las siguientes:

TIPO DE DOCUMENTO	ASIGNADOS	ARCHIVADOS	SIN ACCIÓN
DERECHOS DE PETICIÓN	496	455	41
QUEJAS	22	16	6
RECLAMOS	3	3	0
TOTAL	521	474	47



Teniendo en cuenta los anteriores informes presentados, se observa una reducción en la recepción de quejas y reclamos por este medio, pasando del semestre anterior de 66 a



22 en el período a reportar, sin embargo se siguen presentando debilidades en la consolidación y manejo de la información que se genera a través de otros canales.

De acuerdo al Reporte de Tipos Selectos, se procedió a realizar una revisión de las peticiones (Derechos de Petición), quejas, reclamos sin acción y archivados por dependencia y se observó que:

- De 115 radicados revisados, 64 están sin trámite o no es clara la ruta por la cual se dio la respuesta o no fueron cerradas adecuadamente en ORFEO, por lo tanto, se presentan debilidades respecto a lo que se registra en el sistema.

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20143210401802	14/07/2014	Derecho de Petición	Documento sin Oficio y está catalogado como Derecho de Petición y no hay trámite con dicho radicado.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210672862	24/11/2014	Derecho de Petición	El Grupo Reposición Integral de Vehículos archiva este radicado y remitió la solicitud a la DT. Cundinamarca con Rad. 20144020255603 del 15/12/2014, porque no era de su competencia y no comunicaron al peticionario y la DT. Cundinamarca lo devuelve nuevamente al Grupo Reposición Integral de Vehículos el 29/12/2014, porque tampoco es de su competencia y el Derecho de Petición continúa sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210623332	28/10/2014	Derecho de Petición	El oficio que solicita trae dirección para poder responderle y lo archivan porque no se logró comunicación con el peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210629352	30/10/2014	Derecho de Petición	En el comentario expresan que se archivó en consecutivo, pero no hay radicado asociado que evidencie que se dio respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210639492	6/11/2014	Derecho de Petición	Está clasificado como Derecho de Petición y es una Acción de Tutela que está sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20144410027412	10/10/2014	Queja	Está clasificado como una Queja y es un Derecho de Petición que está sin Trámite.	DT. HUILA
20143210444242	1/08/2014	Derecho de Petición	Expresan que se contestó, pero asocian la respuesta a otro Radicado padre.	Grupo Transporte Multimodal
20143210601722	17/10/2014	Derecho de Petición	No asocian la respuesta o medio por el cual se le contestó al peticionario y registran en el comentario que ya se hizo lo que pedía el Derecho de Petición, pero no establecen si se contestó o no.	Subdirección de Tránsito
20143210588492	10/10/2014	Derecho de Petición	No hay respuesta física y en el comentario dicen que se informó, pero no explican porque medio.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210606062	20/10/2014	Derecho de Petición	No hay respuesta oficial al peticionario porque el trámite que estaban solicitando ya se encontraba autorizado.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210591762	14/10/2014	Derecho de Petición	No hay respuesta oficial al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos



MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20143050127672	15/12/2014	Derecho de Petición	No se dio respuesta escrita al peticionario, de acuerdo al comentario hubo fue una verificación. DT. ANTIOQUIA
20143210546762	19/09/2014	Derecho de Petición	No se pudo consultar el radicado porque está catalogado con carácter de confidencialidad. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143050079062	21/08/2014	Derecho de Petición	Registran el comentario tramitado, pero no asocian ni escriben el radicado de respuesta y no relacionan que se haya respondido por otra vía. DT. ANTIOQUIA
20143520034362	5/08/2014	Queja	Registran el comentario tramitado, pero no asocian ni escriben el radicado de respuesta y no relacionan que se haya respondido por otra vía. DT. NARIÑO
20143210484782	22/08/2014	Derecho de Petición	Reitera la no contestación del Derecho de Petición anterior 20143210382972 del 07/07/2014, que está también Sin trámite, no se observa respuesta por ningún medio al peticionario de los dos radicados. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143170032812	14/11/2014	Reclamo	Relacionan que se dio respuesta por teléfono y se direccionó al Runt y no hay asociado el radicado de traslado. DT. CALDAS
20143210565882	30/09/2014	Derecho de Petición	Se Archivó - Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210569962	1/10/2014	Derecho de Petición	Se Archivó - Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210682342	27/11/2014	Derecho de Petición	Se Archivó - Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210708612	10/12/2014	Derecho de Petición	Se Archivó - Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210422352	22/07/2014	Derecho de Petición	Se comenta que se envió a la Fiscalía, pero no hay radicado asociado o relacionado otro medio por el que se haya dado respuesta. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20143210386192	8/07/2014	Derecho de Petición	Se dio traslado al interior de la Entidad, pero no relacionan con que se dio contestación al peticionario ni asocian el radicado. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210446032	4/08/2014	Derecho de Petición	Se dio traslado al interior de la Entidad, pero no relacionan con que se dio contestación al peticionario ni asocian el radicado. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210452262	6/08/2014	Derecho de Petición	Se dio traslado al interior de la Entidad, pero no relacionan con que se dio contestación al peticionario ni asocian el radicado. Grupo de Bienes Inmuebles
20143050078182	19/08/2014	Derecho de Petición	Se escribe que informaron y notificaron al interesado, pero no está registrado ni asociado el medio por el que hicieron esta acción. DT. ANTIOQUIA
20143050078192	19/08/2014	Derecho de Petición	Se escribe que informaron y notificaron al interesado, pero no está registrado ni asociado el medio por el que hicieron esta acción. DT. ANTIOQUIA
20143050078212	19/08/2014	Derecho de Petición	Se escribe que informaron y notificaron al interesado, pero no está registrado ni asociado el medio por el que hicieron esta acción. DT. ANTIOQUIA





MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20143050078372	20/08/2014	Derecho de Petición	Se escribe que informaron y notificaron al interesado, pero no está registrado ni asociado el medio por el que hicieron está acción. DT. ANTIOQUIA
20143050081142	26/08/2014	Derecho de Petición	Se escribe que informaron y notificaron al interesado, pero no está registrado ni asociado el medio por el que hicieron está acción. DT. ANTIOQUIA
20143050105402	22/10/2014	Queja	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. DT. ANTIOQUIA
20143210661572	18/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. DT. ANTIOQUIA
20143210661582	18/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. DT. ANTIOQUIA
20143760158312	26/11/2014	Queja	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. DT. VALLE
20143050116182	19/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL Radicado está cargado a la DT ANTIOQUIA, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143050126862	12/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL Radicado está cargado a la DT ANTIOQUIA, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20142080052542	22/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL Radicado está cargado a la DT ATLÁNTICO, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210502612	1/09/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL Radicado está cargado al GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210679952	26/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL Radicado está cargado al GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210713292	11/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL Radicado está cargado al GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210677782	25/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL Radicado está cargado al Grupo Operativo en Tránsito Terrestre, Acuático y Férreo, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.



**MINTRANSPORTE**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20143210709552	10/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	EL Radicado está cargado a la Subdirección de Transporte, pero el usuario actual de responder es Grupo Logística y Carga.
20143210382972	7/07/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210445272	1/08/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210473802	19/08/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210589802	10/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210598572	16/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210611392	22/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210614222	23/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210622702	28/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210640152	6/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210659192	14/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210673012	24/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210678372	25/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210678802	26/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210680062	26/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210680972	26/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210681442	26/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210684882	28/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.



RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20143210692332	2/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210695812	3/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210697332	3/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210700032	4/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210715342	12/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.

- De otro lado, de dichos 115 radicados revisados, 51 se registran como tramitados pero no hay anexos o evidencia que demuestre la contestación oficial o el radicado con el que se respondió no fue asociado al radicado principal, ni relacionado en el comentario:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20143210432672	28/07/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Dirección de Transporte y Tránsito
20143050110632	4/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. DT. ANTIOQUIA
20143050121632	28/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. DT. ANTIOQUIA
20143760118262	8/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. DT. VALLE
20143210702002	5/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. EL Radicado está cargado a Grupo Atención Especializada, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210444812	1/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210446992	4/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210473272	19/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210482522	22/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210507392	3/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles





MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20143210550262	22/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210562862	29/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210614462	23/10/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210643302	7/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210678462	25/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210701072	4/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Bienes Inmuebles
20143210500852	29/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Informática
20143210680472	26/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo de Informática
20143210421202	22/07/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210461882	12/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210463172	12/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210463612	12/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210465452	13/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210468322	14/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210471532	15/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210482372	22/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210498662	29/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210512442	4/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210515302	5/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió. Grupo Reposición Integral de Vehículos.





MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20143210529592	11/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210546052	19/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210550552	22/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210560022	26/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210564282	29/09/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210575952	3/10/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210576922	6/10/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210581622	7/10/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210597542	15/10/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210607852	21/10/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210652182	11/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210666792	20/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210667412	20/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210683752	27/11/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210690172	1/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210696872	3/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210701122	4/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210701342	4/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210701412	4/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20143210707812	10/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210717432	15/12/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20143210476102	19/08/2014	Derecho de Petición	OK, Pero no asocia el radicado con el que se respondió.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.

- **Estadística – 6. Radicados Actuales en la Dependencia 303 – Grupo Atención al Ciudadano:** Posteriormente se procedió a revisar dichos datos, de lo cual se observa que existen Quejas y Derechos de Petición que no fueron tipificados en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, lo cual contribuye a la no confiabilidad de las cifras emitidas por dicho sistema a través del **Reporte Asignación Tipos Selectos**.

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO				
RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20142230026832	16/07/2014	Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es un Derecho de Petición.
20143050081672	27/08/2014	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es una Petición.
20143210483702	22/08/2014	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es una Petición.
20143210483752	22/08/2014	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es una Petición.
20143210598322	16/10/2014	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es un Derecho de Petición.
20143210614312	23/10/2014	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es un Derecho de Petición.
20143210662292	18/11/2014	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es una Queja.
20143210667312	20/11/2014	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	Es una Queja.

Por lo tanto, se observan debilidades en la consolidación de las cifras de PQR, teniendo en cuenta que muchos radicados de este tipo no están definidos como tal, generando cifras erradas dentro del mismo Sistema.

**1.2 Aplicativo Daruma.** Se revisó el indicador de quejas de 18 territoriales y planta central, donde se observan diferencias con la información registrada en el Sistema Documental ORFEO, teniendo en cuenta que al revisar **el reporte de quejas del segundo trimestre** reportado en Daruma (fecha de revisión el 09/02/2015), se evidencia que:



TERRITORIAL	QUEJAS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	4	03
ATLÁNTICO	0	03
BOLIVAR	0	07
BOYACÁ	0	0
CALDAS	01 – RECLAMO	05
CESAR	0	0
CORDOBA	0	0
CUNDINAMARCA	0	01
HUILA	04	03
MAGDALENA	0	0
META	01 – QUEJA 01 - RECLAMO	01
NARIÑO	02	05
NTE. SANTANDER	0	0
QUINDÍO	0	0
RISARALDA	01 – RECLAMO	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	04	0
VALLE	02	0
PLANTA CENTRAL	5	56
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>84</b>

Nota: Información registrada en Daruma y Orfeo del segundo semestre de 2014.

La Direcciones Territoriales Cauca y Guajira, no tiene registrado el indicador de quejas en el aplicativo Daruma, por lo tanto no hay registros así sea en ceros para determinar su trazabilidad.

Otra situación a resaltar es que en el aplicativo Daruma al consultar los indicadores de quejas, no permite visualizar los valores históricos del indicador, toda vez que solo visualiza el número del último trimestre reportado y no muestra el historial, solo guarda el porcentaje, además en el Aplicativo Daruma el indicador "Control de respuesta de la queja y/o reclamo", no visualiza los datos del numerador y denominador de cada Territorial para poder realizar análisis solo mostrando el porcentaje arrojado.

Por lo tanto, se observan debilidades en la consolidación de las cifras de PQR, teniendo en cuenta las inconsistencias en las cifras reportadas en cada sistema, ya que al realizar el cruce no concuerdan.

- 1.3 Grupo Atención al Ciudadano.** En desarrollo de sus funciones el Grupo contó con un Abogado encargado de "Apoyar la estrategia de participación ciudadana y diálogo público mediante el acompañamiento y asesoría en todas las actuaciones relacionadas con el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos (PQR), acciones de tutela y recursos radicados por los ciudadanos a través de los canales habilitados por el Ministerio con el propósito de garantizar la atención oportuna a las mismas y elevar los niveles de eficiencia institucional y satisfacción de los usuarios" - Contrato No. 058 del 2014.



A partir del trabajo realizado, y según el informe de gestión de actividades 2014 presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano a Secretaría General (suministrado a esta Oficina el 03/03/2015), estableció que durante la vigencia de 2014 se hizo:

*Seguimiento a las PQR recibidas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para verificar su respuesta en término, el cual ha arrojado los siguientes indicadores por mes que a continuación se relacionan:*

Mes	TUTELAS	PQR
	Recibidas	Recibidas
Enero	259	2206
Febrero	333	2503
Marzo	335	2839
Abril	315	2370
Mayo	401	2827
Junio	321	1891
Julio	557	2760
Agosto	373	2368
Septiembre	397	2707
Octubre	321	2666
Noviembre	206	2209
Diciembre	191	1870
TOTAL	4.034	29.296

El Grupo de Atención al Ciudadano determina si es una petición, queja o reclamo del análisis directo que hacen a cada documento radicado en el Sistema Documental Orfeo – independientemente de si el documento está clasificado como tal, por ello al realizar el cruce del reporte de Orfeo con los datos que presenta el Grupo de Atención al Ciudadano se presentan diferencias.

FUENTE DE INFORMACIÓN	PQR
ORFEO	521
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	29.296

Por lo tanto, se observan debilidades en la consolidación de las cifras de PQR, teniendo en cuenta las inconsistencias en las cifras reportadas en cada sistema, ya que al realizar el cruce no concuerdan.

De acuerdo a lo anterior, se observa la necesidad de unificar criterios con el Grupo de Correspondencia, toda vez que desde la clasificación del documento no se está tipificando de acuerdo a su naturaleza, situación que la reflejan los usuarios que las tramitan y por ello se presentan las diferencias que hay.





## 2. OBSERVACIONES GENERALES

- Las cifras reflejadas en quejas, reclamos y sugerencias por los distintos canales, tales como Orfeo, Daruma y Grupo de Atención al ciudadano, no son congruentes, toda vez que en cada medio reportan un número distinto, lo que conlleva a no contar con cifras reales que permitan un seguimiento y la toma de decisiones oportuna.
- Errores en la tipificación del documento queja, reclamo o sugerencia en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, teniendo en cuenta que el Grupo de Atención al Ciudadano es el garante de “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”, toda vez que se observa que a pesar que el número de quejas, reclamos y sugerencias disminuyó de 66 a 22 por Orfeo, dicha cifra no es congruente con el análisis realizado por el Grupo, el cual arrojó 29.296 PQR en la vigencia 2014.
- Los indicadores de quejas establecidos en el aplicativo Daruma no permiten visualizar los datos históricos del indicador, toda vez que solo visualiza el número del último trimestre reportado y no muestra el historial, solo guarda el porcentaje, además en el Aplicativo Daruma el indicador “Control de respuesta de la queja y/o reclamo”, no visualiza los datos del numerador y denominador para poder realizar análisis y solo muestra el porcentaje arrojado.
- La Territorial Cauca y Guajira no tiene establecido indicador de quejas en el aplicativo DARUMA.
- El indicador establecido en el Aplicativo Daruma sólo deja la medición a nivel de quejas, excluyendo reclamos y sugerencias.

## 3. RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento al Estatuto anticorrupción:

*CAPÍTULO SEXTO - POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS - **ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (Subrayado fuera de texto)*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.*

***ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la*



entidad.

*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.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

**La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.**

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

*Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción". (Subrayado fuera de texto)*

- Dar cumplimiento a la Resolución No. 002727 del 28 de junio de 2006, por la cual se establecen las funciones para la atención al ciudadano, entre las que se resaltan:
  - 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 a nivel nacional, con el fin de presentar informe consolidado y mejorar el servicio que presta el Ministerio.
  - Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y 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.
- Determinar el estado de las peticiones y quejas relacionadas sin respuesta en el numeral 1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Unificar criterios con las áreas de Gestión Documental y Planeación, para el manejo e interiorización de los conceptos de quejas, reclamos y sugerencias, replanteamiento de indicadores y consolidación de cifras que permitan dar cumplimiento a la tercera función del Grupo Atención al Ciudadano "Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y 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"

**JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**