



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Informe de gestión

PQRSD 2021

Peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y denuncias

Informe 1er trimestre



INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe de PQRS D (quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de Transporte desde el 01 de enero al 31 de marzo del año 2021.

Contiene la clasificación de la cantidad de documentos radicados en nuestro Sistema de Gestión Documental – ORFEO y nuestro CRM Dynamics, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

El insumo tomado, se descarga del servidor del Sistema de Gestión Documental –ORFEO, el cual se obtiene en formato Excel para efectos del análisis de la información.

La base de datos contiene la información del primer trimestre del 2021, con corte del 06 de abril de 2021. Teniendo en cuenta la información obtenida, se realizó un filtro y se procedió con la revisión de las tipologías documentales contenidas en la base de datos, con el fin de seleccionar las que son objeto de estudio para el presente informe.

INFORME DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS (PQRS D) EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.

Los datos para la elaboración del presente informe, se obtuvieron del Sistema de Gestión Documental – ORFEO de la Entidad, en donde reposan todas las comunicaciones enviadas por ciudadanos y partes interesadas a la Entidad, a través de los canales escrito y

virtual (correo electrónico y portal web disponible en la página web).

A continuación, detallamos la estructura del presente informe:



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. HISTÓRICO INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN EN LA VIGENCIA 2021	3
2. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2021.	3
3. PQRS D RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL	4
4. PARTICIPACIÓN DE PQRS D POR MEDIO DE RECEPCIÓN CANAL	4
5. PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA, PQRS D.	5
6. GESTIÓN DE ACUERDO A LOS TIEMPOS DE LEY.	7
7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRS D – PRIMER TRIMESTRE	9
8. GESTIÓN POR DEPENDENCIA.	10
8.1. PQRS D FINALIZADAS:.....	14
8.2. PQRS D GESTIÓN SIN FINALIZAR:	15
8.3. PQRS D SIN GESTIÓN:.....	16
9. SOLICITUDES O PETICIONES DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN.	18
9.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	19
10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.	19
11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	20
12. GLOSARIO	21



1. HISTÓRICO INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN EN LA VIGENCIA 2021

A continuación, se presenta el total de solicitudes que ingresaron como PQRSD y el estado de la gestión realizada en el primer trimestre de la vigencia 2021.

MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
Enero	4.987	3.951	138	898
Febrero	6.268	4.321	195	1.752
Marzo	7.136	2.803	374	3.959
TOTAL	18.391	11.075	707	6.609
% participación	100%	60,22%	3.84%	35.94%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

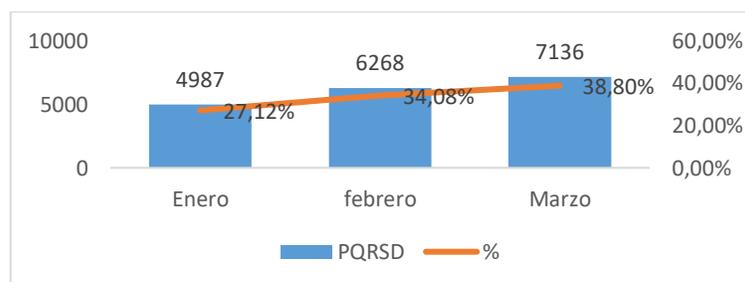
2. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2021.

Entre el 01 de enero y al 31 de marzo de 2021, fueron recibidos un total de 63.931 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 18.391 como PQRSD y 45.540 con otra tipología documental diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	PQRSD	OTRAS TIPOLOGÍAS
Enero	18.379	4.987	13.392
Febrero	22.156	6.268	15.888
Marzo	23.396	7.136	16260
TOTAL	63.931	18.391	45.540

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

PARTICIPACIÓN DE PQRS D RECIBIDAS POR MES - 2021





Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 1. PQRSD recibidas año 2020.

Como se observa en la gráfica anterior, en el mes de marzo se recibió la mayor cantidad de PQRSD del trimestre, mes en el que se radicaron un total de (7.136) correspondientes al 38,80% del total, seguido de febrero con (6.268) con el 34,08% y enero con (4.987) con el 27,12%.

3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías documentales de las PQRSD recibidas durante el trimestre, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACION
Derecho de Petición	4.352	5.615	6.373	16.340	88,85%
Solicitud de Información	377	410	550	1.337	7,27%
Consulta	226	210	186	622	3,38%
Denuncia	20	14	18	52	0,28%
Queja	-	3	2	5	0,03%
Reclamo	7	5	3	15	0,08%
Sugerencia	2	11	1	14	0,08%
Felicitaciones	3	-	3	6	0,03%
TOTAL	4.987	6.268	7.136	18.391	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

4. PARTICIPACIÓN DE PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN CANAL

A continuación, se detalla el medio de recepción de las PQRSD a través de los canales escrito y virtual durante el trimestre. El medio más utilizado por los ciudadanos durante este periodo fue el correo

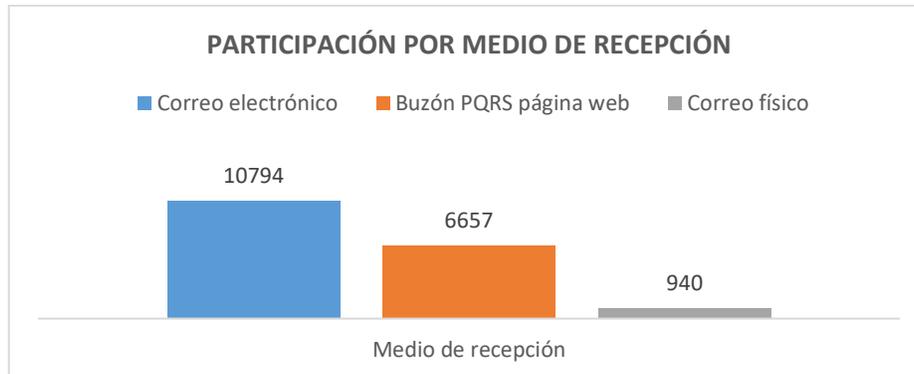
electrónico que ocupa el 58,69% (10.794), seguido del portal web con el 36,20% (6.657) y por último el correo físico con el 05,11% (940).

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	2.927	3.754	4.113	10.794	58,69%



Buzón PQRS página web	1.747	2.234	2.676	6.657	36,20%
Correo Físico	313	280	347	940	5,11%
TOTAL	4.987	6.268	7.136	18.391	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo

Grafica 2. Participación por medio de recepción.

5. PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA, PQRSD.

A continuación, se detalla el ranking de las 37 dependencias que les fue asignado el 90,11% de las peticiones tipo PQRSD para su gestión, durante el trimestre analizado, el 9,89% restante (1.819) corresponde a las dependencias que tienen menos de 85 radicados recibidos en el trimestre y cuyo índice porcentual de cada dependencia es inferior al 0,46%, no obstante, se le realiza seguimiento en el capítulo de gestión por dependencia.

En la siguiente tabla se identifica en el ranking número uno al Grupo de Servicio al Ciudadano cuya cantidad recibida corresponde al 16,61%, de toda la entidad seguido del grupo de Atención Técnica En Transporte y Transito con el 10,79% y por último, la DT Cundinamarca con el 10,40%, que suman el 37,80% del total.



DEPENDENCIA	ENERO	MARZO	ABRIL	TOTAL	% PARTICIPACION
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	920	1.081	1.053	3.054	16,61%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	547	713	724	1.984	10,79%
DT CUNDINAMARCA	510	594	809	1.913	10,40%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	337	364	414	1.115	6,06%
DT ANTIOQUIA	230	288	350	868	4,72%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	249	323	270	842	4,58%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	156	209	204	569	3,09%
DT VALLE	139	176	185	500	2,72%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	107	135	242	484	2,63%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	115	141	178	434	2,36%
DT BOLIVAR	81	107	147	335	1,82%
DT MAGDALENA	77	123	129	329	1,79%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	69	104	114	287	1,56%
DT SANTANDER	75	76	100	251	1,36%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	47	90	104	241	1,31%
DT ATLANTICO	62	85	85	232	1,26%
DT META	62	69	101	232	1,26%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	61	84	76	221	1,20%
GRUPO DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR	10	40	160	210	1,14%
GRUPO DE CONTABILIDAD	72	52	60	184	1,00%
GRUPO DE LOGÍSTICA	50	34	90	174	0,95%
GRUPO DE TESORERÍA	44	91	35	170	0,92%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	37	56	76	169	0,92%
DT HUILA	37	57	63	157	0,85
DT RISARALDA	38	48	61	147	0,80%
DT NARINO	46	42	58	146	0,79%
DT BOYACA	59	39	41	139	0,76%
GRUPO CONTRATOS	46	50	42	138	0,75%
DT NORTE DE SANTANDER	33	45	54	132	0,72%
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	32	40	59	131	0,71%
DT QUINDIO	26	47	57	130	0,71%
GRUPO COORDINACION RUNT	22	46	57	125	0,68%
DT CESAR	32	39	53	124	0,67%



GRUPO ECONÓMICO FINANCIERO	36	36	46	118	0,64%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	18	44	38	100	0,54%
DT CORDOBA SUCRE	23	28	46	97	0,53%
GRUPO NOTIFICACIONES	19	32	39	90	0,49%
TOTAL	4.524	5.628	6.420	16.572	90,11%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

6. GESTIÓN DE ACUERDO A LOS TIEMPOS DE LEY.

De acuerdo con los registros en el sistema de gestión documental - ORFEO, en el periodo analizado se dieron respuesta a un total de 11.075 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, estas se encuentran discriminadas en las siguientes descripciones:

- Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envió, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema) según lo que establece la Resolución 1245 de 2019 y con ocasión de la pandemia COVID-19 en el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (1.337 radicados) las cuales serán analizadas en un capítulo aparte del presente informe.
- Se excluyen del detalle las peticiones de los Entes de Control, las Peticiones entre

Autoridades y las del Congreso de la Republica debido a que estas se le da una atención especial por su carácter de urgente.

- El análisis de los tiempos de respuesta se realiza de acuerdo a tres estados de las solicitudes en nuestro sistema de gestión documental, como son:
 - a) Finalizado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.
 - b) Gestión sin finalizar: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envió al Ciudadano.
 - c) Sin Gestión: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.
- Se realizará un análisis a un total de 17.054 peticiones, teniendo en cuenta los datos anteriores.



- A continuación, se presenta la tabla a tener en cuenta con los términos de respuesta fijados que corresponden a lo señalado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de

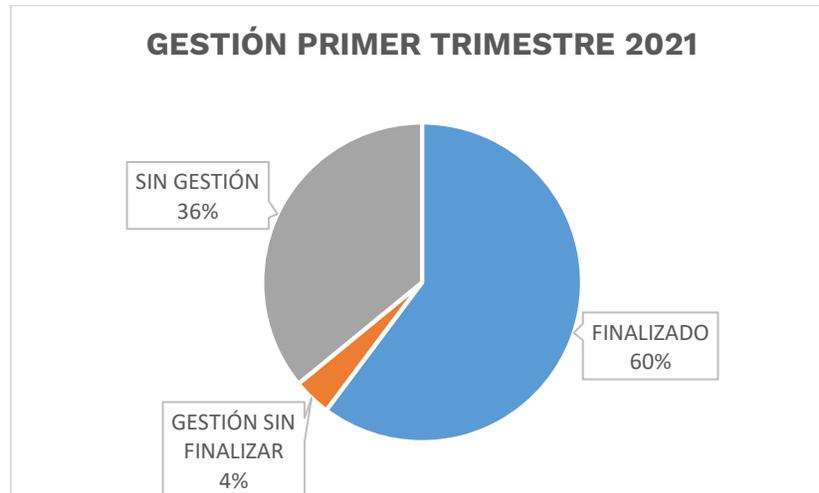
servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica», el cual amplió los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, para dar respuesta a las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, lo anterior teniendo en cuenta que la información objeto de análisis de este informe se encuentran enmarcados dentro de lo indicado en el Decreto.

Tipología documental	Términos para la respuesta Resolución. 1245 de 2019 (días hábiles)	Términos para la respuesta Decreto 491 de 2020 (días hábiles)
Derecho de petición de interés general o particular	15	30
Solicitud o Petición de Documentos e Información	10	20
Denuncia	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Consultas	30	35
Felicitación	15	30



Grafica 3. Gestión Total en la vigencia 2021 – Todas las Tipologías documentales.

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo



Grafica 4. Análisis del presente capítulo –Tipologías documentales descritas a capítulo anterior.

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRS D – PRIMER TRIMESTRE

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 11.075 PQRS D, cifra que corresponde al 60.22%, encontrándose en trámite y/o gestión sin

finalizar un total de 707 que corresponde al 3.84% y sin tramitar y/o sin gestión un total de 6.609. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

MES	TOTAL PQRS D RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
ENERO	4.987	3.951	138	898
FEBRERO	6.268	4.321	195	1.752
MARZO	7.136	2.803	374	3.959
TOTAL	18.391	11.075	707	6.609
% PARTICIPACIÓN	100%	60,22%	3,84%	35,94%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.



8. GESTIÓN POR DEPENDENCIA.

En el siguiente cuadro se presenta de manera general, la gestión realizada por cada una de las dependencias del Ministerio de Transporte respecto de las PQRS recibidas durante el trimestre.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2.621	183	250	3.054	85,82%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	468	84	1.432	1.984	23,59%
DT CUNDINAMARCA	1.023	30	860	1.913	53,48%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	451	142	522	1.115	40,45%
DT ANTIOQUIA	648		220	868	74,65%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	735	9	98	842	87,29%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	326	41	202	569	57,29%
DT VALLE	358	2	140	500	71,60%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	284	34	166	484	58,68%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	90	112	232	434	20,74%
DT BOLIVAR	116	3	216	335	34,63%
DT MAGDALENA	271		58	329	82,37%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	108	1	178	287	37,63%
DT SANTANDER	223	1	27	251	88,84%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	49		192	241	20,33%
DT ATLANTICO	160	4	68	232	68,97%
DT META	201	1	30	232	86,64%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	98	4	119	221	44,34%
GRUPO DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR	13		197	210	6,19%
GRUPO DE CONTABILIDAD	175		9	184	95,11%
GRUPO DE LOGÍSTICA	153		21	174	87,93%
GRUPO DE TESORERÍA	165	1	4	170	97,06%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	103	3	63	169	60,95%
DT HUILA	118	1	38	157	75,16%
DT RISARALDA	142	1	4	147	96,60%
DT NARINO	117	5	24	146	80,14%
DT BOYACA	131		8	139	94,24%
GRUPO CONTRATOS	30	1	107	138	21,74%

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá Colombia. Teléfonos
Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1

Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



DT NORTE DE SANTANDER	66		66	132	50,00%
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	62	3	66	131	47,33%
DT QUINDIO	51	3	76	130	39,23%
GRUPO COORDINACION RUNT	31	1	93	125	24,80%
DT CESAR	103		21	124	83,06%
GRUPO ECONÓMICO FINANCIERO	116		2	118	98,31%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	64	1	35	100	64,00%
DT CORDOBA SUCRE	54	1	42	97	55,67%
GRUPO NOTIFICACIONES	84	2	4	90	93,33%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO	40	1	44	85	47,06%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	53	3	27	83	63,86%
GRUPO REGULACIÓN	36		47	83	43,37%
DT GUAJIRA	25		54	79	31,65%
DT TOLIMA	56		20	76	73,68%
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	37		32	69	53,62%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	38	1	26	65	58,46%
DT CALDAS	63		2	65	96,92%
DT CAUCA	53		8	61	86,89%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	30	1	29	60	50,00%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	11	7	37	55	20,00%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	13		42	55	23,64%
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO	53			53	100%
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	24		29	53	45,28%
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	12		41	53	22,64%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA	42		3	45	93,33%
GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	40	1	3	44	90,91%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	21		21	42	50,00%
-	32		6	38	84,21%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	28	1	6	35	80,00%
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	16		17	33	48,48%
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	21	4	5	30	70,00%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14		15	29	48,28%
ASESOR MINISTRA	18	1	9	28	64,29%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	24	2	2	28	85,71%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	5	1	22	28	17,86%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	15		13	28	53,57%

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá Colombia. Teléfonos

Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1

Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	9	1	17	27	33,33%
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	20		6	26	76,92%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO	2	1	23	26	7,69%
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE	16		9	25	64,00%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	20	3	1	24	83,33%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	1	9	22	54,55%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	17		2	19	89,47%
DESPACHO MINISTRA	7	1	11	19	36,84%
SECRETARIA GENERAL	16		2	18	88,89%
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	16		2	18	88,89%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA			16	16	0,00%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA		1	14	15	0,00%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	13		1	14	92,86%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO INIRIDA	14			14	100,00%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	11		2	13	84,62%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	12			12	100,00%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	5	1		6	83,33%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	5			5	100%
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA	4		1	5	80,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO			5	5	0,00%
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	4		1	5	80,00%
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2		3	5	40,00%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	4			4	100%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA			4	4	0,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3			3	100%
GRUPO PRESUPUESTO	3			3	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2			2	100%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL			2	2	0,00%
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	1		1	2	50,00%
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA		1	1	2	0,00%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2			2	100%
ASESOR MINISTRA	2			2	100%
ASESOR MINISTRA			2	2	0,00%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO			1	1	0,00%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA			1	1	0,00%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	30	183	250	3.054	85,82%

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá Colombia. Teléfonos

Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1

Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRs-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	66	84	1.432	1.984	23,59%
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	62	30	860	1.913	53,48%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO	51	142	522	1.115	40,45%
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE	31		220	868	74,65%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	103	9	98	842	87,29%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	116	41	202	569	57,29%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	64	2	140	500	71,60%
DESPACHO MINISTRA	54	34	166	484	58,68%
SECRETARIA GENERAL	84	112	232	434	20,74%
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	40	3	216	335	34,63%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	53		58	329	82,37%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA	36	1	178	287	37,63%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	25	1	27	251	88,84%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO INIRIDA	56		192	241	20,33%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	37	4	68	232	68,97%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	38	1	30	232	86,64%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	63	4	119	221	44,34%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	53		197	210	6,19%
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA	30		9	184	95,11%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO	11		21	174	87,93%
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	13	1	4	170	97,06%
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	53	3	63	169	60,95%
DESPACHO MINISTRA	24	1	38	157	75,16%
SECRETARIA GENERAL	12	1	4	147	96,60%
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	42	5	24	146	80,14%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	40		8	139	94,24%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA	21	1	107	138	21,74%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	32		66	132	50,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO INIRIDA	28	3	66	131	47,33%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	16	3	76	130	39,23%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	21	1	93	125	24,80%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	14		21	124	83,06%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	18		2	118	98,31%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA	24	1	35	100	64,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	1	42	97	55,67%
GRUPO PRESUPUESTO	15	2	4	90	93,33%

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá Colombia. Teléfonos

Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1

Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> - PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA	9	1	44	85	47,06%
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO	20	3	27	83	63,86%
INSPECCION FLUVIAL ISTMINA	2		47	83	43,37%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO	16		54	79	31,65%
INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	20		20	76	73,68%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	12		32	69	53,62%
INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT	17	1	26	65	58,46%
INSPECCION FLUVIAL MONTERIA	7		2	65	96,92%
GRUPO DE TRANSPORTE	16		8	61	86,89%
	11.075	707	6.609	18.391	60,22%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el año son: Grupo de Servicio al Ciudadano con el 85,82%, DT Cundinamarca con el 53,48% y la DT Antioquia con el 74,65%.

8.1. PQRSD FINALIZADAS:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y cuyos plazos fueron ampliados a 30 días hábiles en el Decreto 491 del 2020, en el periodo, se gestionaron el 94,49% (9.437) de los radicados entre el 1 y el día 30, el 03,32% (332) se respondió entre los días 31 a 40 y el 02,18% (218) se respondieron con los tiempos mayores a 41 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 40	+ 41	
Derecho de Petición	9.381	329	216	9.926
Denuncia	31	3	2	36
Sugerencia	11	-	-	11
Reclamo	8	-	-	8
Felicitación	5	-	-	5
Queja	1	-	-	1



Total general	9.437	332	218	9.987
% Participación	94,49%	3,32%	2,18%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

A continuación se muestra el detalle de gestión de las peticiones tipo consultas con tiempos de respuestas de 30 días hábiles y cuyos términos fueron ampliados a 35 días hábiles:

Para las consultas el 95,14% (274) fueron respondidas dentro de los 35 días, el 01,74% (5) se respondieron entre el día 36 y 40 y el 03,13%(9) fuera de tiempos.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	274	5	9	288
Total general	274	5	9	288
% Participación	95,14%	1,74%	3,13%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

8.2. PQRSD GESTIÓN SIN FINALIZAR:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y cuyos plazos fueron ampliados a 30 días hábiles en el Decreto 491 del 2020 y que se encuentran en el estado gestión sin finalizar, se tiene que el 62,12% (387) se

encontraban dentro de los tiempos de respuesta entre los días 1 a 30 y el 37,88% (236) para la fecha de elaboración del informe su gestión se encontraban con los tiempos mayores a 31 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:



TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	+ 41	TOTAL
Derecho de Petición	386	67	168	621
Denuncia	1	-	1	2
Total general	387	67	169	623
% Participación	62,12%	10,75%	27,13%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 30,16% (19) se encontraban entre los días 1 a 35, el 12,70% (8) entre los días 35 al 40 y el 57,14% (36) fueron preparadas con los días mayores al 41.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	19	8	36	63
Total general	19	8	36	63
% Participación	30,16%	12,70%	57,14%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

8.3. PQRSD SIN GESTIÓN:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y cuyos plazos fueron ampliados a 30 días hábiles en el Decreto 491 del 2020 para las que se encuentran sin gestión en el periodo analizado a la fecha de corte de

información del presente informe, se observa que: El 66,21% (3.855) radicados se encuentran entre los días 1 a 30 y el 33,79% (1.967) tienen tiempos iguales o superiores a 31 días.



TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 40	+ 41	
Derecho de Petición	3.839	803	1.151	5.793
Denuncia	8	3	3	14
Reclamo	4	1	2	7
Queja	2	2	-	4
Sugerencia	1	-	2	3
Felicitación	1	-	-	1
Total general	3.855	809	1.158	5.822
% Participación	66,21%	13,90%	19,89%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Para las consultas el 68,27% (185) se encontraban dentro de los tiempos, el 6,64% (18) en los días 36 a 40 y el 25,09% (68) se encontraban vencidas al momento de la elaboración del presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 35	36 A 40	+ 41	
Consultas	185	18	68	271
Total general	185	18	68	271
% Participación	68,27%	6,64%	25,09%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Para las solicitudes que se encuentran sin gestión, la Secretaria General en conjunto con el Grupo de Servicio al Ciudadano realizan un especial seguimiento, que consta de informes con cortes semanales que muestre el estado de la gestión de dichas solicitudes, estos reportes son enviados a las dependencias para su seguimiento uno a uno de parte de los Coordinadores o jefes de área. También se

realizó la construcción de una herramienta tecnológica (Dashboard – Tablero de control) que permiten tener información en tiempo real que permite conocer en tiempo real el avance de la gestión a nivel de Entidad y de las diferentes dependencias. Con estos seguimientos se realizan mesas de trabajos mensuales en las cuales la Secretaria General verifica los avances de la gestión y se planean



actividades que permitan la respuesta oportuna.

9. SOLICITUDES O PETICIONES DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN.

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información o de documentos radicados en el primer trimestre

de 2021 y su estado actual de gestión teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, así:



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 5. Solicitudes de Información.

Del total de PQRSD recibidas en el trimestre (18.391), el 7.27% (1.337) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 59,84% (800) se encuentran finalizadas, el 28,59%

(516) se encuentran a la fecha de corte sin trámite y el 1,57% (21) en proceso de finalización. A continuación, se presenta un detalle de los tiempos según ley en los que se ha realizado la gestión.



ESTADO DE GESTIÓN	RANGO DE DIAS			
	1 A 20	21 A 30	+ 31	TOTAL
FINALIZADO	640	89	71	800
SIN GESTION	285	59	172	516
GESTION SIN FINALIZAR	9	-	12	21
Total general	934	148	255	1.337
% Participación	69,86%	11,07%	19,07%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Del total de solicitudes finalizadas, el 80% (640) se respondieron entre el día 1 y el 20 de su recepción, el 11,13% (89) se respondieron entre el día 21 y 30, y el 08,88% (71) se respondieron con tiempos iguales o superiores a 31 días.

Respecto a las solicitudes que no se han gestionado (Sin gestión) encontramos un

total de 516 radicados de los cuales a la fecha de corte el 55,23% (285) se encontraban dentro de los 20 días de gestión, el 44,77% (231) con tiempos superiores a 21 días.

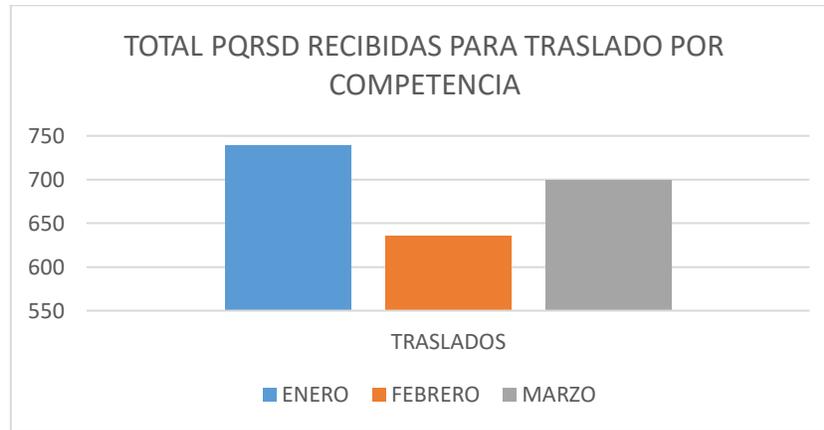
En cuanto a los radicados cuya gestión no ha finalizado, encontramos 21 radicados que a la fecha de corte no habían sido entregados al ciudadano.

9.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo al análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (800) al corte del presente informe **no** se evidencia negación de la información requerida a los ciudadanos en sus solicitudes.

10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En el primer trimestre de 2021, del total de PQRSD recibidas, el Ministerio de Transporte traslado por competencia a otras entidades estatales un total de 2.076, el detalle recibido por mes durante el año se presenta a continuación.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 6. Traslados por competencia.

11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

1. Es necesario mantener el seguimiento estricto de las acciones implementadas con el objeto de reducir la demora en los tiempos de respuesta de las solicitudes que a la fecha del presente informe continúan sin gestión.
2. Desde el mes de febrero el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Transporte realizaron la interoperabilidad de sus sistemas de gestión documental, logrando realizar la entrega de solicitudes que se identifican como traslados por competencia desde el Ministerio de Transporte hacia la Superintendencia en un plazo máximo de un día después de su radicación, alcanzando una mejor eficiencia de la gestión de este tipo de solicitudes, y mejorando los tiempos de la respuesta a las peticiones.
3. En un trabajo conjunto entre el Grupo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones y el Grupo de Servicio, el Ministerio de Transporte continúa con las actividades necesarias para lograr la interoperabilidad con las demás entidades del sector, ofreciendo un mejor servicio de calidad a nuestros ciudadanos.
4. Continuamos identificando acciones de mejora en nuestros canales de atención y las aplicaciones tecnológicas (Dynamics-Orfeo) asociados a estos, con el objetivo facilitar la comunicación y el acceso a los servicios para nuestros ciudadanos.

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10, Bogotá Colombia. Teléfonos
Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1

Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



12. GLOSARIO

12.1. CANALES DE ATENCIÓN

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRS), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 1245 del 03 de abril de 2019, que adopta el reglamento interno para el trámite de éstas en el Ministerio de Transporte y se adoptan otras disposiciones.

A partir de abril de 2019 el Ministerio de Transporte cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal que se reciben en el punto principal en la ciudad de Bogotá, en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales de la entidad.

Presencial: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los

servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Entidad y radican la documentación generada de la asesoría.

Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con el Ministerio de Transporte, a través de los ciudadanos en las líneas telefónicas 324-0800 Opción 1 y 2, la línea Nacional 018000 112042 y línea de Transparencia 01 8000 110950.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte a través de medios electrónicos tales como correo servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co y el buzón de PQRS en la página web.

12.2. TIPOS DE PETICIONES



Derecho de Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Petición: Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa de interés general o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Petición de interés general: Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o de grupos de interés.

Petición de interés particular: Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos generales, específicos o particulares de su interés.

Petición de consulta: Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, poniendo a consideración de la Entidad aspectos relacionados con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución, no compromete la responsabilidad de la Entidad y carecen de fuerza vinculante.

Petición de documentación: Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Petición de trámite: Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando la gestión de uno cualquiera de los trámites establecidos en la misionalidad del Ministerio.

Queja: Es la expresión verbal o escrita que manifiesta la inconformidad, censura o descontento hecho por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita hecha por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, referente



a la prestación de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.

Solicitud de información: Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

Solicitud de congresistas: Son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la Republica, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso y/o procedimiento de la Entidad, cuyo objeto estará relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas dentro de los procesos misionales del Ministerio, efectuado por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

DT: Dirección Territorial.

IF: Inspección Fluvial.

Finalizado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.

Gestión sin finalizar: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envío al Ciudadano.

Sin Gestión: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.