



La movilidad
de todos

Mintransporte

Informe de gestión

PQRSD 2020

peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y denuncias

Grupo de Servicio al Ciudadano - Secretaría General



INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de Transporte desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020.

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 desde el primer hasta el cuarto trimestre del 2020, con corte 05 de febrero 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, se detalla la estructura del presente informe:

1. Histórico de ingresos y estado de gestión.
2. Comunicaciones recibidas.
3. PQRS D recibidas según el tipo documental.
4. Participación de PQRS D por medio de recepción – canal escrito y virtual.
5. Participación por dependencia, PQRS D.
6. Seguimiento a las respuestas de PQRS D en el año.
7. Gestión por dependencia.
8. Gestión de acuerdo a los tiempos de ley.
9. Solicitudes o Peticiones de Documentos o Información.
10. Traslados por Competencia.
11. Conclusiones y sugerencias.
12. Glosario.



1. HISTÓRICO INGRESOS Y ESTADO DE GESTIÓN 2020

A continuación, se presenta el total de ingresos de PQRS D y el estado de la gestión realizada en el transcurso de la vigencia 2020.

MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
Enero	7.510	7.382	44	84
Febrero	9.574	9.344	63	167
Marzo	8.863	8.619	67	177
Abril	7.891	7.704	32	155
Mayo	13.547	13.280	50	217
Junio	11.219	10.966	70	183
Agosto	11.596	11.093	174	329
Julio	15.837	15.442	119	276
Noviembre	5.628	4.411	423	794
Octubre	6.579	5.608	310	661
Septiembre	6.955	6.161	258	536
Diciembre	5.262	3.668	377	1.217
TOTAL	110.461	103.678	1.987	4.796
% participación	100%	93,86%	1,80%	4,34%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

2. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2020.

A lo largo de la vigencia 2020 se recibieron en total 239.323 radicados de entrada, de los cuales, se clasificaron 110.461 como PQRS D y 128.862 con una tipología documental diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	PQRS D	OTRAS TIPOLOGÍAS
Enero	20.850	7.510	13.340
Febrero	21.830	9.574	12.256
Marzo	16.454	8.863	7.591
Abril	8.434	7.891	543
Mayo	16.424	13.547	2.877



Junio	21.107	11.219	9.888
Julio	28.691	15.837	12.854
Agosto	23.328	11.596	11.732
Septiembre	21.066	6.955	14.111
Octubre	21.465	6.579	14.886
Noviembre	20.466	5.628	14.838
Diciembre	19.208	5.262	13.946
TOTAL	239.323	110.461	128.862

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 1. PQRSD recibidas año 2020.



Como se observa en la gráfica anterior, julio fue el mes en el que se recibieron la mayor cantidad de PQRS D del año, mes en el que se radicaron un total de (15.837) correspondientes al 14,34% del total recibido durante el año, seguido de mayo con (13.547) con el 12,26% y agosto con (11.596) con el 10,50%.

3. PQRS D RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DOCUMENTAL

A continuación, se detallan las tipologías documentales de las PQRS D recibidas durante el año, distribuidas así:

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL	% PARTICIPACION
Derecho de Petición	87.459	79,18%
Solicitud de Información	17.974	16,27%
Consulta	4.068	3,68%
Denuncia	267	0,24%
Queja	260	0,24%
Reclamo	212	0,19%
Sugerencia	181	0,16%
Felicitaciones	40	0,04%
TOTAL	110.461	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

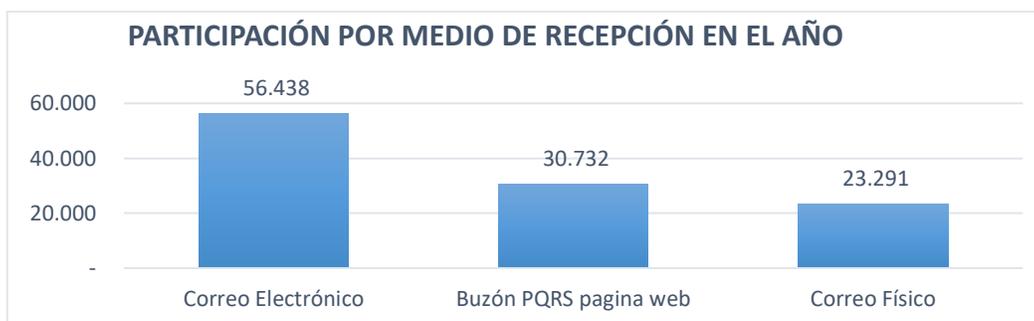
4. PARTICIPACIÓN DE PQRS D POR MEDIO DE RECEPCIÓN – CANAL

A continuación, se detalla el medio de recepción de las PQRS D a través de los canales escrito y virtual durante el año 2020. El medio más utilizado por los ciudadanos durante este periodo fue el correo

electrónico que ocupa el 51,09% (56.438), seguido del portal web con el 27,82% (30.732) y por último el correo físico con el 21,09% (23.291).

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	6.438	51,09%
Buzón PQRS página web	0.732	27,82%
Correo Físico	23.291	21,09%
TOTAL	110.461	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 32 dependencias que les fue asignado el 90,32% de las peticiones tipo PQRSD para su gestión, durante el año analizado, el 9,38% restante (10.693) corresponde a las dependencias que tienen menos de 500 radicados recibidos en el año y cuyo índice porcentual de cada dependencia es inferior al 0,43%, 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 40,95%, de toda la entidad seguido de DT Cundinamarca con el 5,86% y la Grupo Atención Técnica en Transporte y Transito con el 5,22%, que suman el 52,04% del total.

DEPENDENCIA	TOTAL	% PARTICIPACION
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	45.236	40,95%
DT CUNDINAMARCA	6.475	5,86%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	5.770	5,22%
DT ANTIOQUIA	4.483	4,06%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	4.438	4,02%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	3.969	3,59%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	3.325	3,01%
DT VALLE	2.768	2,51%



GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	2.125	1,92%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	1.624	1,47%
DT MAGDALENA	1.612	1,46%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	1.448	1,31%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	1.377	1,25%
DT BOLIVAR	1.328	1,20%
GRUPO COORDINACION RUNT	1.190	1,08%
DT ATLANTICO	1.067	0,97%
GRUPO DE CONTABILIDAD	924	0,84%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	921	0,83%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	858	0,78%
GRUPO REGULACION	850	0,77%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	819	0,74%
DT BOYACA	781	0,71%
DT SANTANDER	720	0,65%
DT META	717	0,65%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	707	0,64%
DT RISARALDA	671	0,61%
DT NARINO	657	0,59%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	606	0,55%
DT HUILA	597	0,54%
DT QUINDIO	591	0,54%
DT NORTE DE SANTANDER	587	0,53%
DT CORDOBA SUCRE	527	0,48%
TOTAL	99.768	90,32%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRS D EN EL AÑO.

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 103.678 PQRS D, cifra que corresponde al 93.86%, encontrándose en trámite un total de

4.796 que corresponde al 4.34% y sin tramitar un total de 1.987. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:



	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
TOTAL	110.461	103.678	1.987	4.796
% PARTICIPACIÓN	100%	93,86%	1,80%	4,34%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

7. 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 D recibidas durante el año.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	45.222	10	4	45.236	99,97%
DT CUNDINAMARCA	5.681	15	779	6.475	87,74%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	4.083	1.095	592	5.770	70,76%
DT ANTIOQUIA	4.357	5	121	4.483	97,19%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	4.412	1	25	4.438	99,41%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	3.231	378	360	3.969	81,41%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	3.202	12	111	3.325	96,30%
DT VALLE	2.531	4	233	2.768	91,44%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	1.998	8	119	2.125	94,02%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	1.497	17	110	1.624	92,18%
DT MAGDALENA	1.594	1	17	1.612	98,88%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	1.111	256	81	1.448	76,73%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	1.224	2	151	1.377	88,89%
DT BOLIVAR	1.242	1	85	1.328	93,52%
GRUPO COORDINACION RUNT	930	2	258	1.190	78,15%
DT ATLANTICO	989	13	65	1.067	93%
GRUPO DE CONTABILIDAD	924			924	100,00%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	848	46	27	921	92,07%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	840	1	17	858	98%
GRUPO REGULACION	836		14	850	98%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	786	1	32	819	95,97%
DT BOYACA	781			781	100,00%
DT SANTANDER	710	5	5	720	98,61%



DT META	713	1	3	717	99,44%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	428		279	707	60,54%
DT RISARALDA	664	1	6	671	99%
DT NARINO	657			657	100,00%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	591	5	10	606	97,52%
DT HUILA	561	2	34	597	93,97%
DT QUINDIO	509	10	72	591	86,13%
DT NORTE DE SANTANDER	549	1	37	587	93,53%
DT CORDOBA SUCRE	495	3	29	527	93,93%
GRUPO CONTRATOS	339	2	132	473	72%
GRUPO TESORERIA	459	1	3	463	99%
DT CALDAS	443	1	3	447	99,11%
DT CESAR	437		1	438	99,77%
DT TOLIMA	435			435	100,00%
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	355	20	57	432	82,18%
GRUPO DE LOGISTICA	406			406	100%
DT GUAJIRA	213	2	148	363	59%
ASESOR MINISTRA	275	17	70	362	76%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	351		1	352	99,72%
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	311		31	342	91%
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR	275		20	295	93%
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO	294			294	100%
DT CAUCA	260		1	261	99,62%
GRUPO NOTIFICACIONES	226	14	8	248	91%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	217	3	18	238	91%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	212	5	6	223	95,07%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	74		147	221	33,48%
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA	211	1	2	214	99%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	100		108	208	48,08%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA	196			196	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	186	1	1	188	99%
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	183			183	100%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	166	1	14	181	92%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	124	4	51	179	69,27%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	165		11	176	94%



GRUPO JURISDICCION COACTIVA	136		10	146	93,15%
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	135		8	143	94%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	135			135	100,00%
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	107		11	118	90,68%
DESPACHO MINISTRA	80	1	8	89	90%
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	85	1	1	87	98%
SECRETARIA GENERAL	62		2	64	97%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS	61		3	64	95%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA	25	7	19	51	49%
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA	49			49	100,00%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	46			46	100%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	45			45	100,00%
INSPECCION FLUVIAL BETANIA	37		1	38	97,37%
GRUPO PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	38			38	100,00%
GRUPO DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL	32		5	37	86,49%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	34			34	100,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	26		1	27	96,30%
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE	19		8	27	70,37%
INSPECCION FLUVIAL ISTMINA			23	23	0,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO INIRIDA	20		1	21	95,24%
INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT	20			20	100,00%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	19			19	100,00%
GRUPO DE TRANSPORTE	12		4	16	75,00%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	16			16	100,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO	12		4	16	75,00%
GRUPO PRESUPUESTO	14			14	100,00%
COMITE DE CONVIVENCIA	1		9	10	10,00%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	2	2	6	10	20,00%
GRUPO ACTIVIDAD FISICA PARA LA SALUD, DEPORTE Y RECREACION	8			8	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6			6	100,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO	6			6	100,00%
INSPECCION FLUVIAL GUAUVIO CHIVOR	4			4	100,00%
INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA	3			3	100,00%
INSPECCION FLUVIAL ARAUCA			2	2	0,00%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA			2	2	0,00%



INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL RIOSUCIO	1			1	100,00%
COMISION DE PERSONAL	1			1	100,00%
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA	1			1	100,00%
	103.678	1.987	4.796	110.461	93,86%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRS D recibidas respecto al volumen en el año son: Grupo de Servicio al Ciudadano con el 99,97%, DT Cundinamarca con el 87,74% y el Grupo Atención Técnica en Transporte y Transito con el 70,76%.

8. 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 86.507 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 (17.974 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 envío al Ciudadano.
- c) **Sin Gestión:** Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.
- ❖ Se realizara un análisis a un total de 92.487 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*

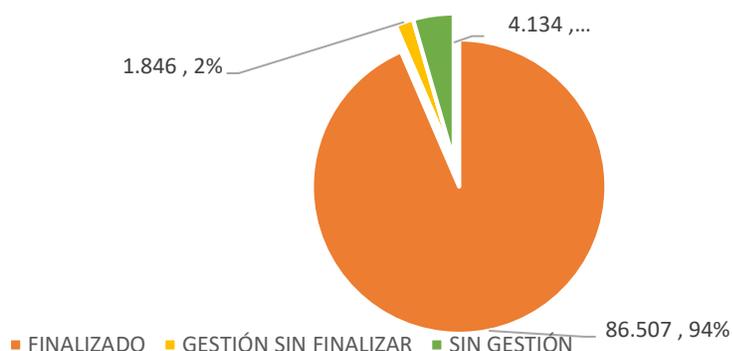
autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica», el cual amplió los términos señalados en 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 2020 – 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

8.1. PQRS D FINALIZADAS:

Para las peticiones de tipo PQRS D 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 67,86% (56.210) de los radicados entre el 1 y el día 15, entre el día 16 y el 30 se respondió el 14,46% (11.981) y el 17,67% (14.639) se respondieron con los tiempos mayores a 31 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:



TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN					TOTAL
	1 A 5	6 A 10	11 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	
Derecho de Petición	5297	8.116	1.929	2.350	1.932	19.624
Peticion Entre Entidades	15	21	9	29	51	125
Reclamo	6	33	28	24	30	121
Sugerencia	13	31	4	30	30	108
Consulta	189	391	276	403	307	1.566
Denuncia	13	46	22	30	23	134
Queja	4	5	4	13	17	43
Peticiones del Congreso de la República		4	-	1	2	7
Felicitaciones	13	4	3	3	-	23
Peticion Entes de Control	5	4	1	-	-	10
Total general	5.533	8.638	2.268	2.866	2.373	21.761

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

A continuación se muestra el detalle de gestión de las peticiones con tiempos diferentes a los 15 días hábiles que corresponden a las consultas, cuyos términos fueron ampliados a 35 días hábiles:

Para las consultas el 70,06% (2.576) fueron respondidas dentro de los 30 días, el 6% (229) se respondieron entre el día 31 y el 35 y el 23,71% (872) fuera de tiempos.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 35	MAYOR A 36	
Consultas	22	9	124	55
Total general	22	9	124	155
% Participación	14,19%	5,81%	80,00%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

8.2. PQRS D GESTIÓN SIN FINALIZAR:

Para las peticiones de tipo PQRS D 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 23,66% (381) y el 22,30% (359) se encontraban dentro de los tiempos de respuesta entre los días 1 a 30 y



el 54,04% (870) 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			TOTAL
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	
Derecho de Petición	380	359	858	1.597
Denuncia	1	-	3	4
Sugerencia	-	-	4	4
Queja	-	-	3	3
Reclamo	-	-	2	2
Total general	381	359	870	1.610
% Participación	23,66%	22,30%	54,04%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto para las consultas el 46,19% (109) se encontraban entre el día 1 al 30, el 7,63% (18) entre los días 31 al 35 y el 46,19% (109) fueron preparadas con los días mayores al 36.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 35	MAYOR A 36	
Consultas	109	18	109	236
Total general	109	18	109	236
% Participación	46,19%	7,63%	46,19%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

8.3. PQRS D SIN GESTIÓN:

Para las peticiones de tipo PQRS D 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 6,41% (255) radicados se encuentran los días entre 16 a 30 y el 93,59% (3.726) tienen tiempos iguales o superiores a 31 días.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	
Derecho de Petición	-	255	3.693	3.948
Queja	-	-	14	14



Denuncia	-	-	14	14
Sugerencia	-	-	3	3
Total general	-	255	3.726	3.981
% Participación	0,00%	6,41%	93,59%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Para las consultas el 14,19% (22) se encontraban dentro de los tiempos de ley, el 5,81% (9) en los días 31 a 35 y el 80% (124) se encontraban vencidas al momento de la elaboración del presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 35	MAYOR A 36	
Consultas	22	9	124	155
Total general	22	9	124	155
% Participación	14,19%	5,81%	80,00%	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 que muestre el estado de la gestión de dichas solicitudes, como envío de reportes a las dependencias con cortes para un seguimiento uno a uno de parte de los

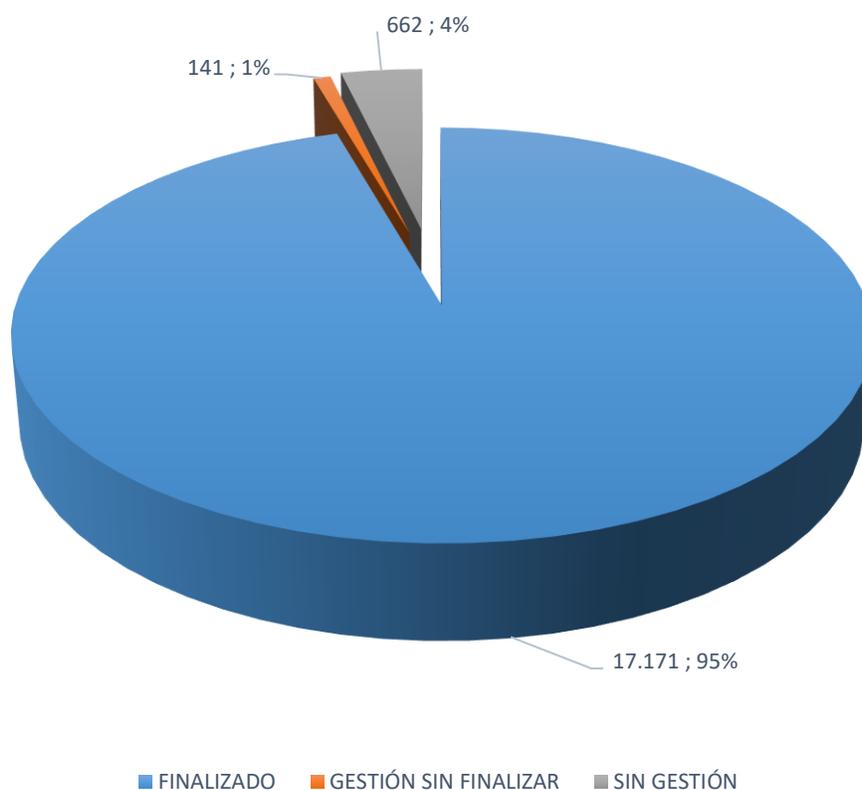
Coordinadores o jefes de área, construcción de herramientas tecnológicas que permiten tener de primera mano tableros de control que muestren en tiempo real como va la gestión a nivel de Entidad y de dependencia y por ultimo mesas de trabajos mensuales en las cuales la Secretaria General verifica los avances de la gestión.

8.4. 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 radicadas la vigencia 2020 y su

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

ESTADO DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 5. Solicitudes de Información.

Del total de PQRSD recibidas en la vigencia (110.461), el 16.27% (17.974) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 95,53% (17.171) se encuentran

finalizadas, el 3,68% (662) se encuentran a la fecha de corte sin tramite y el 0,78% (141) en proceso de finalizar. 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 10	11 A 20	21 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
FINALIZADO	8.051	3.427	1.528	4.165	17.171
GESTION SIN FINALIZAR	21	20	23	77	141
SIN GESTION	-	-	24	638	662
Total general	8.072	3.447	1.575	4.880	17.974
% Participación	44,91%	19,18%	8,76%	27,15%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Del total de solicitudes finalizadas, el 66,85% (11.478) se respondieron entre el día 1 y el 20 de su recepción, el 8,90% (1.528) se respondieron entre el día 21 y 30, y el 24,26% (4.165) 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 662 radicados de los cuales a la fecha de corte el 3,63% (24) se encontraban entre el día 21 al 30, el 96,37% (638) los tiempos de vencimientos superiores a 31 días.

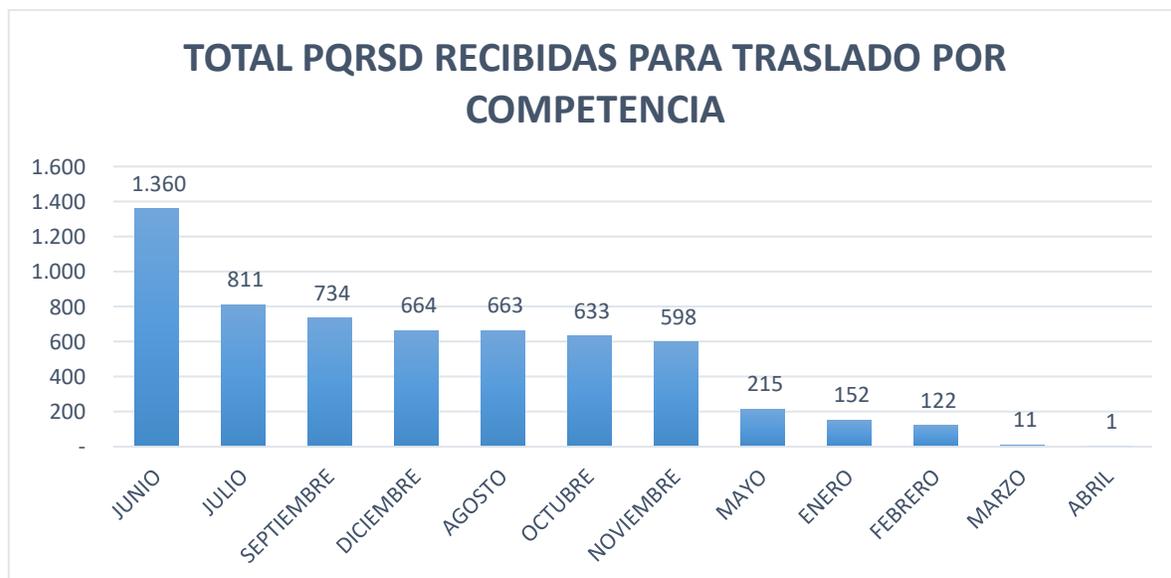
En cuanto a los radicados cuya gestión no ha finalizado, encontramos 141 radicados que a la fecha de corte no habían sido entregados al ciudadano.

8.5. ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo al análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (17.171) al corte del presente informe **no** se evidencia negación de la información requerida a los ciudadanos en sus solicitudes.

9. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En la vigencia del año 2020, del total de PQRSD recibidas, el Ministerio de Transporte traslado por competencia a otras entidades estatales un total de 5.964, el detalle recibido por mes durante el año se presenta a continuación.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 6. Traslados por competencia.



10. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

1. En marzo de 2020, con la declaración de Emergencia sanitaria por causa el COVID-19, se dio el reto de fortalecer nuestros canales de atención con el objetivo de garantizar la continuidad en la prestación de nuestros servicio, en este escenario nuestras herramientas de gestión documental – Orfeo y CRM Dynamics – funcionaron de manera conjunta permitiendo articular la gestión al interior de la entidad desde la virtualidad para lograr una gestión efectiva de las PQRS D así como de los trámites y servicios que la ciudadanía requería.

2. El fortalecimiento e implementación de herramientas tecnológicas como CRM Dynamics y Orfeo, que apoyan la gestión documental, ha sido fundamental en el control en la radicación entrada, así mismo la creación del grupo de Clasificación y Reasignación ha permitido que las peticiones sean clasificadas y asignadas con criterios de rapidez y calidad.

El seguimiento de la correspondencia de salida ha impactado de manera positiva la entrega oportuna de las respuestas a las peticiones de tipo PQRS D y tramites, puesto que se realiza un control a las solicitudes que llegan al buzón de salida. Esta validación consiste

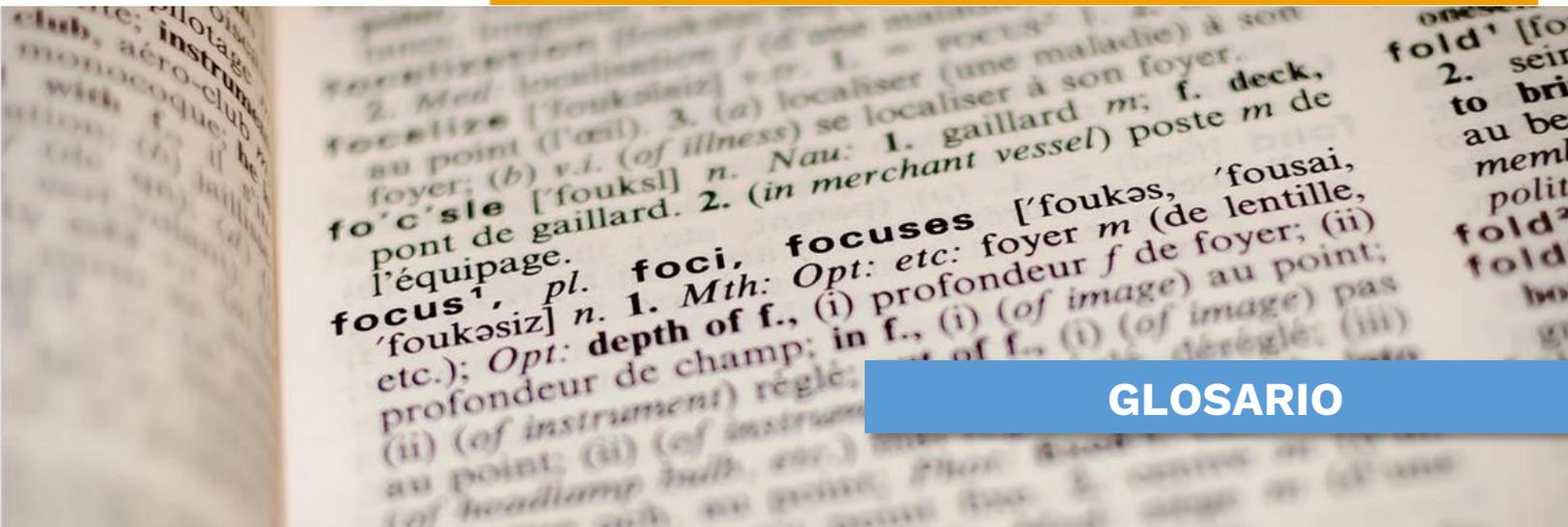
en la verificación de la dirección de correspondencia del ciudadano ya se física o por correo electrónico.

Posterior al envío, para las respuestas que se remiten por correo electrónico, se verifica si el envío fue exitoso a través de la plataforma Tools de 472, si presento alguna falla, en caso que se pueda resolver, se procede a remitir nuevamente la respuesta garantizando la entrega efectiva y disminuyendo las reclamaciones de la no entrega.

3. Gracias al seguimiento permanente de la Secretaría General en conjunto con el Grupo de Servicio al Ciudadano y los Coordinadores o Jefes de áreas, se realizó una gestión que marcó un hito importante que le permitió a la Entidad acercarse al 90% de las respuestas a las solicitudes represadas de años anteriores y de la vigencia 2020. Se deben continuar ajustando y realizando planes de seguimiento que permitan acercar a las dependencias cuya gestión no supera el 59% para lograr la meta de respuestas al ciudadano dentro de los términos de ley.
4. Es importante resaltar que frente al número de PQRS D recibidas en el año 2020 y cuyo gran número obedeció a las solicitudes relacionada con los temas de



- movilización, el equipo de Servicio al Ciudadano con apoyo de las todas las dependencias del Ministerio de Transporte y en conjunto con el grupo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ideó un plan de descongestión que permitió que de manera oportuna nuestros ciudadanos tuvieran una respuesta inmediata, este plan de trabajo permitió una gran evacuación y una mejora significativa en las cifras globales de respuestas.
5. En el análisis de la información se ha logrado identificar hay cierto número de radicados de salidas que tienen una respuesta elaborada o ya enviada al ciudadano pero que este proceso no se realizó de la manera adecuada (proceso de gestión del documento), razón por la cual es muy necesario socializar el manual de correspondencia, para realizar la gestión de acuerdo a las pautas allí consignadas.
 6. El seguimiento por parte de la Secretaria General con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano y las TICs a la gestión se debe mantener para lograr el objetivo de cumplir con la entrega de la respuesta oportuna.
 7. Seguir identificando las oportunidades de mejora de nuestras aplicaciones tanto de gestión documental Orfeo y CRM Dynamics para potenciar sus beneficios con el objeto de mejorar cada día las interacciones con nuestros ciudadanos.
 8. Generar planes de capacitación continua que permita que nuestros clientes internos desarrollen aún más capacidades en el uso correcto de las herramientas tecnológicas y el proceso de gestión del documento.



GLOSARIO

❖ CANALES DE ATENCIÓN

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

A partir de abril de 2019 el Ministerio de Transporte cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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 o y el buzón de PQRS en la página web.

❖ 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.