



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

# Informe de gestión

# PQRS 2021

peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias y denuncias

Segundo trimestre





## 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 durante el segundo trimestre, desde el 01 de abril al 30 de junio del año 2021.

La información esta detallada por cantidad de documentos del periodo mencionado, recibidos por CRM Dynamics y radicados a través de nuestro Sistema de Gestión Documental – Orfeo, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

El insumo con el que se elabora el documento fue extraído del Sistema de Gestión Documental –ORFEO, el cual descarga en un formato Excel para manejo del análisis de la información.

La base de datos contiene todos los registros del primer semestre y de ella se extraen los que corresponden al segundo trimestre, la fecha de corte de la base de datos corresponde al 13 de septiembre de 2021. De dicho filtro se analizarán las peticiones que pertenecen a las categorías que se relacionan a continuación:

TIPO DOCUMENTAL
Derecho de Petición
Solicitud de Información
Consulta
Denuncia
Queja
Reclamo
Sugerencia
Felicitaciones
Traslados por competencia



## **INFORME DE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE.**

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, el cual recopila todas las comunicaciones recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y partes interesadas, en los canales escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web - disponible en la página web).

A continuación, se detalla su contenido:

1. Comunicaciones recibidas durante segundo semestre 2021.
2. PQRSD por estado de gestión trimestre 2021.
3. PQRSD recibidas según su categoría.
4. Cifras de PQRSD por medio de recepción- Canales de Atención.
5. Participación de PQRSD recibidas por dependencia.
6. Seguimiento general a la gestión de PQRSD en el trimestre.
7. Seguimiento general a la gestión de PQRSD por Dependencia.
8. Gestión de acuerdo con los términos de Ley.
9. Análisis de las Solicitudes o Peticiones de Documentos o Información.
10. Traslados por Competencia.
11. Conclusiones y sugerencias.
12. Glosario.



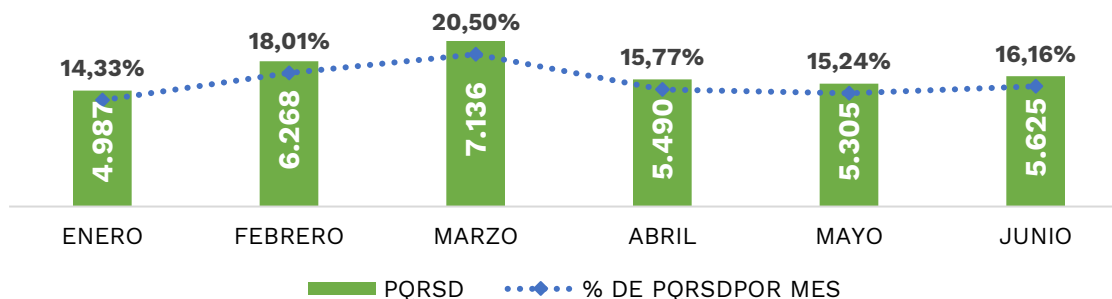
## 1. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2021

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, fueron recibidos un total de 122.192 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 34.811 como PQRSD y 87.381 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes:

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRSD	% DE PQRSDPOR MES
ENERO	18.379	13.392	4.987	14,33%
FEBRERO	22.156	15.888	6.268	18,01%
MARZO	23.396	16.260	7.136	20,50%
ABRIL	19.416	13.926	5.490	15,77%
MAYO	19.436	14.131	5.305	15,24%
JUNIO	19.409	13.784	5.625	16,16%
<b>TOTAL</b>	<b>122.192</b>	<b>87.381</b>	<b>34.811</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

### PARTICIPACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR MES - 2021



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 1. Comunicaciones recibidas primer semestre 2021.



## 2. PQRSD POR ESTADO DE GESTIÓN TRIMESTRE 2021

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

MES	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
ABRIL	5.490	5.056	38	396
MAYO	5.305	4.751	61	493
JUNIO	5.625	4.746	95	784
TOTAL	16.420	14.553	194	1.673
% PARTICIPACIÓN	100%	88,63%	1,18%	10,19%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Como se observa en la gráfica anterior, en el segundo trimestre la radicación de PQRSD tuvo una tendencia que mantuvo la recepción de solicitudes sobre las 5.000 peticiones y una diferencia de un punto porcentual entre cada mes, el mayor pico se observa en junio, mes en el que se recibió un total de (5.625) correspondientes al 34,03% del total, seguido de abril con (5.490) con el 32,04% y mayo con (5.305) con el 32,03%.

## 3. PQRSD RECIBIDAS POR CATEGORÍA

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

TIPO DOCUMENTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Derecho de Petición	4.985	4.646	5.077	14.708	89,57%
Solicitud de Información	351	507	428	1.286	7,83%



Consulta	139	125	93	357	2,17%
Denuncia	10	13	17	40	0,24%
Reclamo	2	6	6	14	0,09%
Sugerencia	1	4	3	8	0,05%
Felicitaciones	1	3		4	0,02%
Queja	1	1	1	3	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>5.490</b>	<b>5.305</b>	<b>5.625</b>	<b>16.420</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

#### 4. CIFRAS DE PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN – CANALES DE ATENCIÓN

A continuación, se detalla el medio de recepción de las PQRSD a través de los canales de atención durante el trimestre. El medio más utilizado por los ciudadanos durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el 62,23% (10.218), seguido del portal web con el 34,63% (5.686) y por último el correo físico y el canal telefónico que suman el 03,14% (516).

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Correo Electrónico	3.430	3.257	3.531	10.218	62,23%
Buzón PQRS página web	1.865	1.874	1.947	5.686	34,63%
Correo Físico	195	173	146	514	3,13%
Telefónico	-	1	1	2	0,01%
	<b>5.490</b>	<b>5.305</b>	<b>5.625</b>	<b>16.420</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.



## PARTICIPACIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Grafica 2. Participación por medio de recepción.

## 5. PARTICIPACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de PQRSD, en la tabla se puede observar el número de peticiones recibidas por mes durante el trimestre analizado.

Debido a que las 118 dependencias del Ministerio atienden PQRSD y la información es muy extensa, en el ranking solo se plasman las dependencias que recibieron un total de solicitudes mayor al 1%, las que no se muestran en la tabla, recibieron un porcentaje inferior a este equivalente a menos de 165 PQRSD en el trimestre, este dato se analizará en las cifras globales de seguimiento.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el mayor volumen de recepción y gestión se concentra en el Grupo de Servicio al Ciudadano con el 14,93%, de toda la entidad seguido de la DT Cundinamarca con el 10,42%, y por último el grupo de Atención Técnica En Transporte y Transito con el 9,74%.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACION
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	841	758	853	2.452	14,93%
DT CUNDINAMARCA	553	570	588	1.711	10,42%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	569	479	551	1.599	9,74%

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: (57 601) 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



GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	334	299	307	940	5,72%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	250	345	247	842	5,13%
DT ANTIOQUIA	287	237	242	766	4,67%
GRUPO DE LOGISTICA	134	114	418	666	4,06%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	167	210	185	562	3,42%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	183	176	135	494	3,01%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	132	146	128	406	2,47%
DT VALLE	114	133	152	399	2,43%
DT MAGDALENA	118	110	98	326	1,99%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	108	81	89	278	1,69%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	110	84	57	251	1,53%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	79	67	82	228	1,39%
DT BOLIVAR	58	66	80	204	1,24%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	61	69	68	198	1,21%
DT SANTANDER	74	52	64	190	1,16%
DT ATLANTICO	38	52	78	168	1,02%
<b>TOTAL</b>	<b>4.210</b>	<b>4.048</b>	<b>4.422</b>	<b>12.680</b>	<b>77,22%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

## 6. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRSD EN EL TRIMESTRE

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 14.553 PQRSD, cifra que corresponde al 88,63%, encontrándose en trámite un total de 194 que corresponde al 1,18% y sin tramitar un total de 1.673 correspondiente al 10,19%. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:





MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
ABRIL	5.490	5.056	38	396
MAYO	5.305	4.751	61	493
JUNIO	5.625	4.746	95	784
<b>TOTAL</b>	<b>16.420</b>	<b>14.553</b>	<b>194</b>	<b>1.673</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>88,63%</b>	<b>1,18%</b>	<b>10,19%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

## 7. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRSDF 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 PQRSDF recibidas durante el trimestre.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2.452			2.452	100%
DT CUNDINAMARCA	1.632	16	63	1.711	95,38%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	1.177	45	377	1.599	73,61%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	823	3	16	842	97,74%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	795	36	109	940	84,57%
DT ANTIOQUIA	756	1	9	766	98,69%
GRUPO DE LOGISTICA	666			666	100%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	550	6	6	562	97,86%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	423	5	66	494	85,63%
DT VALLE	390		9	399	97,74%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	347	40	19	406	85,47%
DT MAGDALENA	312		14	326	95,71%
DT SANTANDER	190			190	100%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	189	1	61	251	75,30%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	164	2	32	198	82,83%
DT BOLIVAR	164	1	39	204	80,39%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	159	5	64	228	69,74%
DT ATLANTICO	156	3	9	168	92,86%
DT META	156		5	161	96,89%
DT BOYACA	152			152	100%
GRUPO REGULACION	142		5	147	96,60%
DT RISARALDA	135			135	100%
DT QUINDIO	131		1	132	99,24%

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: (57 601) 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



GRUPO ECONOMICO FINANCIERO	125	1		126	99,21%
DT NORTE DE SANTANDER	121			121	100%
DT TOLIMA	115			115	100%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR	108			108	100%
DT NARINO	104			104	100%
DT CALDAS	103			103	100%
DT HUILA	103	1	5	109	94,50%
GRUPO TESORERIA	102	1	6	109	93,58%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	89	2	44	135	65,93%
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	89		10	99	89,90%
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO	75			75	100%
GRUPO NOTIFICACIONES	71			71	100%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	69			69	100%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	69		2	71	97,18%
DT CESAR	62		1	63	98,41%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	56		1	57	98,25%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	50			50	100%
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	49		5	54	90,74%
DT CORDOBA SUCRE	45		1	46	97,83%
GRUPO DE CONTABILIDAD	45			45	100%
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	44	2	21	67	65,67%
GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	41	1		42	97,62%
DT CAUCA	39			39	100%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	39		2	41	95,12%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	37		1	38	97,37%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	34		6	40	85%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	33	2	10	45	73,33%
GRUPO COORDINACION RUNT	33	1	129	163	20,25%
ASESOR MINISTRA	33		2	35	94,29%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	31		247	278	11,15%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	29		9	38	76,32%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA	27			27	100%
GRUPO CONTRATOS	27	1	30	58	46,55%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	26	7	22	55	47,27%
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	16			16	100%
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE	16		1	17	94,12%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14		10	24	58,33%
DT GUAJIRA	14		57	71	19,72%
DESPACHO MINISTRA	14			14	100%
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR	12	1	9	22	54,55%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	12			12	100%
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	12	2	1	15	80,00%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	11			11	100%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	11		21	32	34,38%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	11		21	32	34,38%
SECRETARIA GENERAL	10		2	12	83,33%
INSPECCION FLUVIAL BETANIA	9			9	100%
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	9		14	23	39,13%
GRUPO DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL	6			6	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	6			6	100%
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA	4			4	100%
INSPECCION FLUVIAL RIOSUCIO	4			4	100%

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: (57 601) 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 CALAMAR	3			3	100%
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA	3			3	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	3		7	10	30,00%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	3			3	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO	3			3	100%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	3			3	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3			3	100%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	3			3	100%
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR	2			2	100%
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL MONTERIA	2		4	6	33%
GRUPO DE TRANSPORTE	2			2	100%
GRUPO PRESUPUESTO	2			2	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	5		7	29%
INSPECCION FLUVIAL SOLANO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA	1		5	6	16,67%
GRUPO PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO			3	3	0,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO INIRIDA			1	1	0,00%
COMISION DE PERSONAL			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO GAITAN		1		1	0,00%
	<b>14.553</b>	<b>194</b>	<b>1.673</b>	<b>16.420</b>	<b>88,63%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el año tenemos que: Grupo de Servicio al Ciudadano con el 100%, la DT Cundinamarca con el 95,38% y el grupo de Atención Técnica En Transporte y Transito con el 73,61%.

## 8. GESTIÓN DE ACUERDO CON 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 14.553 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, estas se encuentran discriminadas en las siguientes descripciones:

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: (57 601) 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





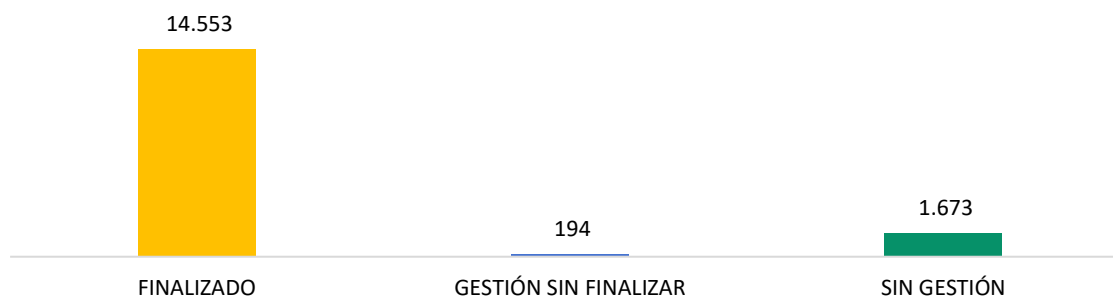
- ❖ Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envío, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema) según lo que establece la Resolución 1245 de 2019 y con ocasión de la pandemia COVID-19 en el Decreto 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 con 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 realizará un análisis a un total de 15.134 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

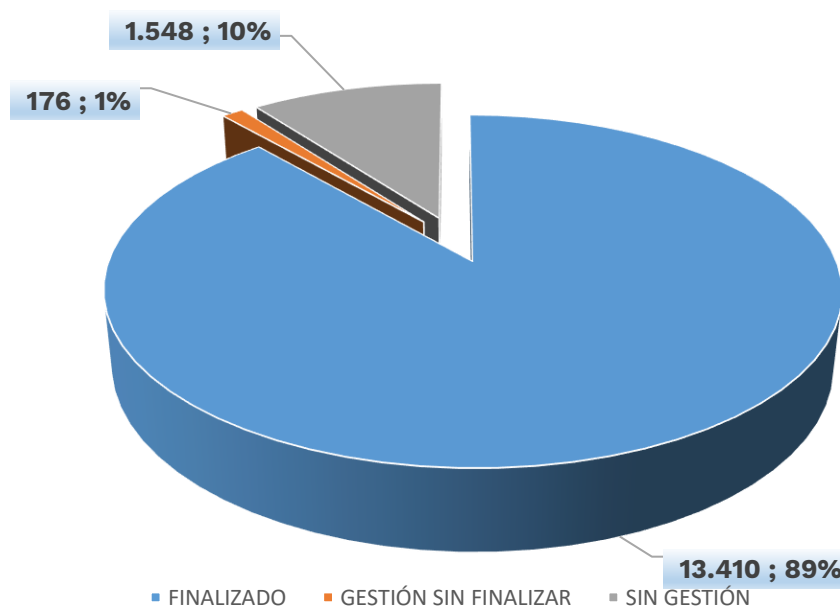
### GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2021





**Grafica 3. Gestión total del trimestre 2021 – Todas las categorías documentales.**

**Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo**



**Grafica 4. Análisis del presente capítulo –categorías sin las solicitudes de información.**

**Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo**

## 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 76,41% (10.037) de los radicados entre el 1 y el día 30, el 6,20% (814) se respondió entre los días 31 a 40 y el 17,39% (2.285) 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	MAYOR A 41	
Derecho de Petición	9.989	813	2.276	13.078
Denuncia	33	-	2	35
Reclamo	7	-	3	10
Sugerencia	4	-	3	7
Felicitación	4	-	-	4
Queja	-	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>10.037</b>	<b>814</b>	<b>2.285</b>	<b>13.136</b>
<b>% Participación</b>	<b>76,41%</b>	<b>6,20%</b>	<b>17,39%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

A continuación, se muestra el detalle de gestión de las peticiones de categoría consultas cuyos tiempos de respuestas son 30 días hábiles y fueron ampliados a 35 días hábiles:

El 47,45% (130) fueron respondidas dentro de los 35 días hábiles, el 4,01% (11) se respondieron entre el día 36 y 40 y el 48,54% (133) fuera de tiempos.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	
Consultas	130	11	133	274
<b>Total general</b>	<b>130</b>	<b>11</b>	<b>133</b>	<b>274</b>
<b>% Participación</b>	<b>47,45%</b>	<b>4,01%</b>	<b>48,54%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

## 8.2 PQRSD GESTIÓN SIN FINALIZAR:

Para las categorías de peticiones 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 22,73% (35) se encontraban entre los días 31 a 40 y el 77,27% (119) para la fecha de elaboración del informe, se encontraba



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 30	31 A 40	MAYOR A 41	
Derecho de Petición	-	35	119	154
<b>Total general</b>	-	<b>35</b>	<b>119</b>	<b>154</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>22,73%</b>	<b>77,27%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 18,18% (4) se encontraban entre los días 1 a 35 y el 81,82% (18 fueron preparadas con los tiempos superior a 41 días.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	
Consultas	4	-	18	22
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>22</b>
<b>% Participación</b>	<b>18,18%</b>	<b>0,00%</b>	<b>81,82%</b>	<b>100%</b>

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 y el estado es sin gestión en el periodo analizado a la fecha de corte del presente informe, se observa que: El 17,48% (261) radicados se encuentran entre los días 31 a 40 y el 82,52% (1.487) tienen tiempos iguales o superiores a 41 días.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	
Derecho de Petición	-	258	1.218	1.476
Denuncia	-	-	5	5
Reclamo	-	1	3	4
Sugerencia	-	1	-	1
Queja	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>-</b>	<b>260</b>	<b>1.227</b>	<b>1.487</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>17,48%</b>	<b>82,52%</b>	<b>100%</b>



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 13,11% (8) se encontraban dentro de los tiempos, el 11,48% (7) en los días 36 a 40 y el 75,41% (46) se encontraban vencidas al momento de la elaboración del presente informe.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	8	7	46	61
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>61</b>
<b>% Participación</b>	<b>13,11%</b>	<b>11,48%</b>	<b>75,41%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Para las solicitudes que se encuentran sin gestión y gestión sin finalizar, 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) y un ajuste al reporte que permite tener información en tiempo real, así como datos precisos de los estados de vencimientos de las peticiones que permiten conocer el avance de la gestión a nivel de Entidad y de las diferentes dependencias y tomar acciones para la gestión en los tiempos que determina la ley. Con el resultado de los seguimientos se realizan mesas de trabajos mensuales en las cuales la Secretaria General verifica la gestión y se planean actividades u oportunidades para continuar dando respuesta oportuna y mejorando en el servicio.

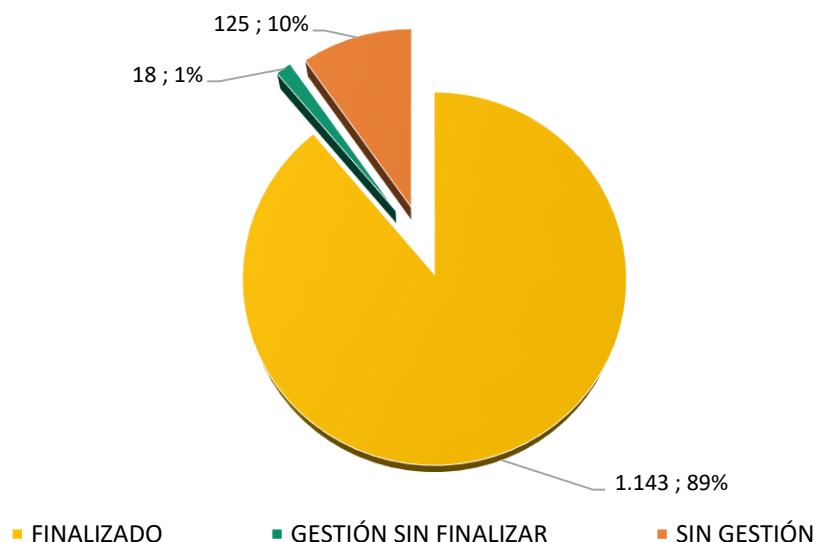




## 9. SOLICITUDES O PETICIONES DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN

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 segundo 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:

### 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 el trimestre (16.420), el 7.83% (1.286) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de



la siguiente forma: el 88,88% (1.143) se encuentran finalizadas, el 9,72% (125) se encuentran a la fecha de corte sin gestión y el 1,40% (18) en proceso de finalización. A continuación, se presenta un detalle de los tiempos en los que se ha realizado la gestión.

ESTADO DE GESTIÓN	RANGO DE DIAS			
	1 A 20	21 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
FINALIZADO	749	164	230	1.143
SIN GESTION	-	-	125	125
GESTION SIN FINALIZAR	-	-	18	18
<b>Total general</b>	<b>749</b>	<b>164</b>	<b>373</b>	<b>1.286</b>
<b>% Participación</b>	<b>58,24%</b>	<b>12,75%</b>	<b>29,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Del total de solicitudes finalizadas, el 65,53% (749) se respondieron entre el día 1 y el 20 de su recepción, el 14,35% (164) entre el día 21 y 30, y el 20,12% (230) se respondieron con tiempos iguales o superiores a 31 días. Respecto a las solicitudes que no tienen gestión, encontramos un total de 125 radicados de los cuales a la fecha de corte el 100% (125) se encontraban con tiempos iguales o superiores a 31 días sin gestión. En cuanto a los radicados cuya gestión no ha finalizado, encontramos que el 100% (18) radicados que, a la fecha de corte, superaban los 31 días y aun no se había entregado la respuesta al ciudadano.

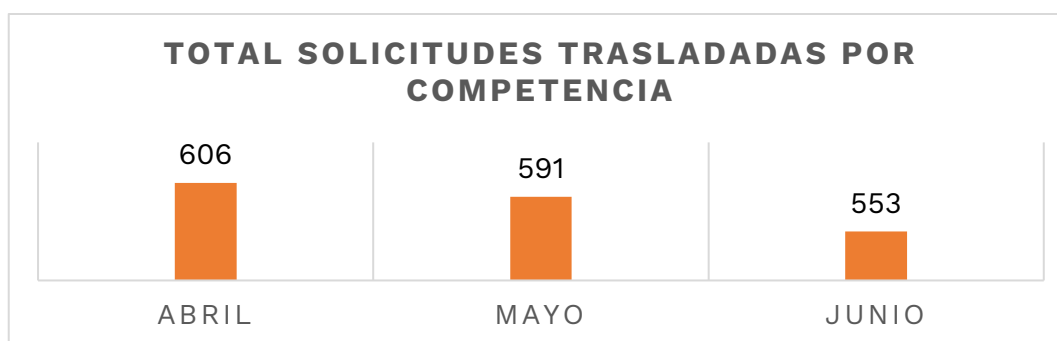
## 9.1 ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (1.143) 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 segundo trimestre de 2021, del total de peticiones recibidas en el trimestre, el Ministerio de Transporte traslado por competencia a otras entidades estatales un total de 1.750, el detalle 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, ya que el seguimiento evidencia una gestión superior del segundo trimestre en comparación con el primer trimestre, para el segundo trimestre la gestión fue del 88,63%, 28.41%, más que el primer trimestre.



2. Se amplió la interoperabilidad a tres Entidades del Sector Transporte (ANI, ANSV y Superintendencia de Transporte) este proceso ha permitido que a corte del segundo trimestre se hayan entregado un total de 380 peticiones 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 se realizaron ajuste al reporte de seguimiento, incluyendo un campo automático que indica el estado de vencimiento de las peticiones de acuerdo con los tiempos asignados desde su radicación, esto permitirá tomar acciones antes que las peticiones se venzan.
4. Seguimos en proceso continuo de formación para disminuir los impactos de errores en el proceso de clasificación y reasignación, así como identificando necesidades que mejoren las herramientas tecnológicas dispuestas en nuestros canales de entrada (CRM Dynamics) y nuestro gestor documental (Orfeo) con el objetivo facilitar la comunicación y ofrecer una excelente experiencia de servicio a nuestros ciudadanos.

## 12. GLOSARIO.

### ❖ CANALES DE ATENCIÓN

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: (57 601) 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





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](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co), [notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co) y el buzón de PQRS en la página web.

## ❖ TIPOS DE PETICIONES

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: (57 601) 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



**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 esta 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.