



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Informe de gestión

PQRSD 2021

Peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y denuncias

Tercer 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 en el tercer trimestre, desde el 01 de julio al 30 de septiembre 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 se descarga en un formato Excel para manejo del análisis de la información.

La base de datos contiene todos los registros desde el primer día del primer trimestre hasta el tercero y de ella se extraen los que corresponden al tercer trimestre, la fecha de corte de la base de datos corresponde al 08 de noviembre 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 oficiales recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y partes interesadas, a través de 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 el año 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

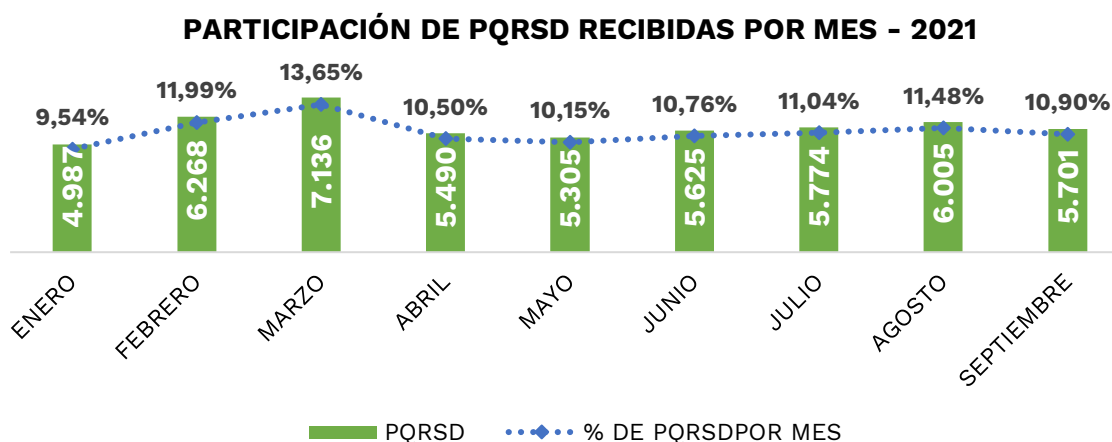
Entre el 01 de enero y el 30 de septiembre de 2021, fueron recibidos un total de 187.203 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 52.811 como PQRSD y 134.912 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes:

Tabla # 1, consolidado por mes.

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRSD	% DE PQRSDPOR MES
ENERO	18.379	13.392	4.987	9,54%
FEBRERO	22.156	15.888	6.268	11,99%
MARZO	23.396	16.260	7.136	13,65%
ABRIL	19.416	13.926	5.490	10,50%
MAYO	19.436	14.131	5.305	10,15%
JUNIO	19.409	13.784	5.625	10,76%
JULIO	20.982	15.208	5.774	11,04%
AGOSTO	21.818	15.813	6.005	11,48%
SEPTIEMBRE	22.211	16.510	5.701	10,90%
TOTAL	187.203	134.912	52.291	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Grafica # 1, comunicaciones recibidas primer semestre 2021.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo



2. PQRS D POR ESTADO DE GESTIÓN TRIMESTRE 2021

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

Tabla # 2, gestión del trimestre.

MES	TOTAL PQRS D RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
JULIO	5.774	5.081	95	598
AGOSTO	6.005	4.918	121	966
SEPTIEMBRE	5.701	4.292	154	1.255
TOTAL	17.480	14.291	370	2.819
% PARTICIPACIÓN	100%	81,76%	2,12%	16,13%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Como se observa en la tabla anterior, en el tercer trimestre la radicación de PQRS D tuvo una tendencia que mantuvo la recepción de solicitudes sobre las 5.700 peticiones a diferencia del mes de agosto que sobrepasó la cifra a 6.000 peticiones, mes en el que se recibió un total de (6.005) correspondientes al 34,35% del total, seguido de julio con (5.774) con el 33,03% y septiembre con (5.701) con el 32,61%.

3. PQRS D RECIBIDAS POR CATEGORÍA

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

Tabla # 3, consolidado por tipo de categoría.

TIPO DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Derecho de Petición	5.213	5.488	5.114	15.815	90,47%
Solicitud de Información	459	434	500	1.393	7,97
Consulta	80	68	72	220	1,26%
Denuncia	14	11	5	30	0,17%
Reclamo	3	1	5	9	0,05%
Sugerencia	2	3	2	7	0,04%
Felicitaciones	1	-	3	4	0,02%



Queja	2	-	-	2	0,01%
TOTAL	5.774	6.005	5.701	17.480	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

4. CIFRAS DE PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN - CANALES DE ATENCIÓN

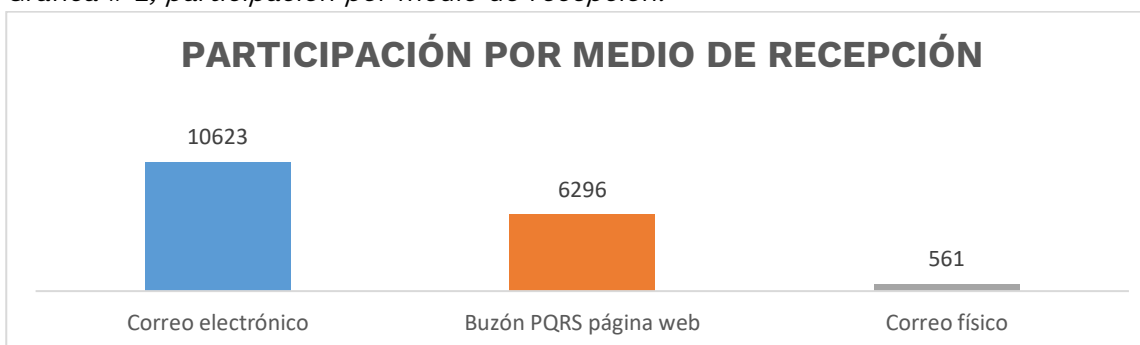
En la siguiente tabla, se detalla el medio de recepción de las PQRSD a través de los canales de atención durante el trimestre. El medio más utilizado por los ciudadanos durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el 60,77% (10.623), seguido del portal web con el 36,02% (6.296) y por último el correo físico con el 3,21% (561).

Tabla # 4, medio de entrada de las peticiones.

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	3.586	3.665	3.372	10.623	60,77%
Buzón PQRS página web	2.059	2.136	2.101	6.296	36,02%
Correo Físico	129	204	228	561	3,21%
	5.774	6.005	5.701	17.480	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Grafica # 2, participación por medio de recepción.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo



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 presentan 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 160 PQRSD en el trimestre, este dato se analizara 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 14,91%, de toda la entidad seguido de la DT Cundinamarca con el 11,67%, y por último el grupo de Atención Técnica En Transporte y Transito con el 9,43%.

Tabla # 5, ranking de recepción de PQRSD.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	786	945	876	2.607	14,91%
DT CUNDINAMARCA	699	668	673	2.040	11,67%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	596	559	494	1.649	9,43%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	369	471	366	1.206	6,90%
DT ANTIOQUIA	256	257	290	803	4,59%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	263	281	250	794	4,54%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	146	183	182	511	2,92%
DT VALLE	157	162	155	474	2,71%
GRUPO DE LOGISTICA	203	137	123	463	2,65%
DT MAGDALENA	142	141	160	443	2,53%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	168	112	92	372	2,13%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	95	114	96	305	1,74%



DT ATLANTICO	79	100	92	271	1,55%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	32	106	120	258	1,48%
DT BOLIVAR	81	80	92	253	1,45%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	94	71	74	239	1,37%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	75	70	92	237	1,36%
DT NORTE DE SANTANDER	68	88	75	231	1,32%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	67	75	66	208	1,19%
DT SANTANDER	72	60	62	194	1,11%
TOTAL	4.448	4.680	4.430	13.558	77,55%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

6. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRSRD EN EL TRIMESTRE

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 14.291 PQRSRD, cifra que corresponde al 81,76%, encontrándose en trámite un total de 370 que corresponde al 2,12% y sin tramitar un total de 2.819 correspondiente al 16,13%. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

Tabla # 6, seguimiento general trimestre.

MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
JULIO	5.774	5.081	95	598
AGOSTO	6.005	4.918	121	966
SEPTIEMBRE	5.701	4.292	154	1.255
TOTAL	17.480	14.291	370	2.819
% PARTICIPACIÓN	100%	81,76%	2,12%	16,13%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

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



Tabla # 7, gestión por dependencia.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2.604	3		2.607	100%
DT CUNDINAMARCA	1.727	39	274	2.040	85%
GRUPO ATENCIÓN TÉCNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	742	53	854	1.649	45%
GRUPO REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHICULOS	956	112	138	1.206	79%
DT ANTIOQUIA	754	2	47	803	94%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	776	1	17	794	98%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	412	16	83	511	81%
DT VALLE	466		8	474	98%
GRUPO DE LOGISTICA	463			463	100%
DT MAGDALENA	437	1	5	443	99%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	343	6	23	372	92%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	29		276	305	10%
DT ATLANTICO	219	3	49	271	81%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	133	64	61	258	52%
DT BOLIVAR	144		109	253	57%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	142	10	87	239	59%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO	185	5	47	237	78%
DT NORTE DE SANTANDER	188	3	40	231	81%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	163	1	44	208	78%
DT SANTANDER	132	1	1	134	99%
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	157		3	160	98%
DT NARIÑO	146		6	152	96%
DT BOYACA	136			136	100%
GRUPO COORDINACIÓN RUNT	35	1	100	136	26%
DT META	130		5	135	96%
DT QUINDIO	128		7	135	95%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR	134			134	100%
DT RISARALDA	130		2	132	98%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	109		6	115	95%
DT CALDAS	114			114	100%
GRUPO ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	94	6	13	113	83%
DT HUILA	95		13	108	88%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRANSITO	65	6	36	107	61%
GRUPO TESORERIA	104		3	107	97%
GRUPO ECONOMICO FINANCIERO	99	2	3	104	95%

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 movilidad
es de todos

Mintransporte

Informe de gestión

PQRSRD 2021

peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y denuncias

GRUPO REGULACION	83	1	20	104	80%
DT TOLIMA	91	1		92	99%
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	67	3	8	78	86%
DT GUAJIRA	45	1	30	76	59%
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	28	1	40	69	41%
DT CESAR	68			68	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	61		6	67	91%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	54	2	11	67	81%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	30	4	31	65	46%
DT CORDOBA SUCRE	64	1		65	98%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	49	1	11	61	80%
DT CAUCA	59		1	60	98%
GRUPO NOTIFICACIONES	60			60	100%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	45	1	14	60	75%
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO	58			58	100%
ASESOR MINISTRA	52		4	56	93%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	53			53	100%
GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	46	1	3	50	92%
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE	28		18	46	61%
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	25		18	43	58%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	7		35	42	17%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	3		37	40	8%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	30		3	33	91%
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	30		3	33	91%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	25		3	28	89%
INSPECCION FLUVIAL MONTERIA		13	12	25	0%
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	23		1	24	96%
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR	6		18	24	25%
SECRETARIA GENERAL	23			23	100%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	21		1	22	95%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA	21			21	100%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	17		2	19	89%
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	17			17	100%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	5		10	15	33%
GRUPO PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	14			14	100%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	12			12	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	12			12	100%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	11			11	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9			9	100%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	8			8	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO			6	6	0%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS	1		5	6	17%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4		2	6	67%
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA	5		1	6	83%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	5			5	100%
GRUPO DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL	4			4	100%
INSPECCION FLUVIAL BETANIA	4			4	100%
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO	3			3	100%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA			3	3	0%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO		3		3	0%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	2	1		3	67%
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3			3	100%
INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA	2			2	100%
GRUPO PRESUPUESTO	2			2	100%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ			1	1	0%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA			1	1	0%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO GAITAN	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL RIOSUCIO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA	1			1	100%
A INSPECCION FLUVIAL SOLANO	1			1	100%
B INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT			1	1	0%
T INSPECCION FLUVIAL GUARANDA	1			1	100%
h COMISION DE PERSONAL			1	1	0%
A	14.291	370	2.819	17.480	81,76%
a					

9 y 10,



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 100%, la DT Cundinamarca con el 85% y el grupo Reposición Integral de Vehículos con el 79%.

8. GESTIÓN DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE LEY.

De acuerdo con los registros en el sistema de gestión documental - ORFEO, en el periodo presentado se dio respuesta a un total de 14.291 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del total que ingresaron.

A continuación, se detallará el análisis según el estado de gestión, el cual se especifica en los siguientes puntos:

- 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 (1.393 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 16.087 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.



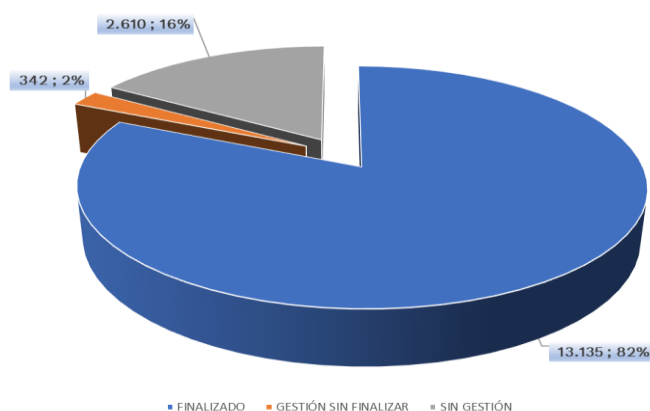
Grafica # 3, Gestión total del trimestre 2021 – Todas las categorías documentales.

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 # 4, Análisis del presente capítulo –categorías sin las solicitudes de información.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo



8.1. PQRSRD FINALIZADAS:

Para las peticiones de tipo PQRSRD 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 84,95% (11.043) de los radicados entre el 1 y el día 30, el 6,92% (899) se respondió entre los días 31 a 40 y el 8,13% (1.057) se respondieron con los tiempos mayores a 41 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla # 8, gestión solicitudes finalizadas.

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
Total general	10.037	814	2.285	13.136
% Participación	76,41%	6,20%	17,39%	100%

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 58,09% (79) se respondieron dentro de los 35 días, el 8,09% entre el día 36 y 40 y el 33,82% (46) fuera de tiempos.

Tabla # 9, gestión solicitudes finalizadas - Consultas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	
Consultas	79	11	46	136
Total general	79	11	46	136
% Participación	58,09%	8,09%	33,82%	100%

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 7,29% (24) se encontraban dentro de los primeros 30 días, el 17,63% (58) para la fecha de elaboración del informe, se encontraba entre el día 31 y 40, y el 75,08% (247) con los tiempos mayores a 41 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla # 10, gestión solicitudes sin finalizar.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Derecho de Petición	24	58	247	329
Total general	24	58	247	329
% Participación	7,29%	17,63%	75,08%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 7,69% (1) se encontraban entre los días 1 a 35, el 7,69% (1) se encontraba dentro del día 31 a 40 y el 75,08% (247) fueron preparadas con los tiempos superior a 41 días.

Tabla # 10, gestión solicitudes sin finalizar - Consultas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	1	1	11	13
Total general	1	1	11	13
% Participación	7,69%	7,69%	84,62%	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 y el estado es sin gestión en el periodo analizado a la fecha de corte del presente informe, se observa que: El



7,01% (178) se encontraban entre el día 1 y el 30, el 20,24% (514) se encuentran entre los días 31 a 40 y el 72,75% (1.847) tienen tiempos iguales o superiores a 41 días.

Tabla # 11, solicitudes sin gestión.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Derecho de Petición	177	513	1.843	2.533
Denuncia	1		2	3
Reclamo		1	1	2
Sugerencia			1	1
Total general	178	514	1.847	2.539
% Participación	7,01%	20,24%	72,75%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 32,39% (23) se encontraban dentro de los tiempos, el 8,45% (6) en los días 36 a 40 y el 59,15% (42) se encontraban vencidas al momento de la elaboración del presente informe.

Tabla # 12, solicitudes sin gestión - Consultas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	23	6	42	71
Total general	23	6	42	71
% Participación	32,39%	8,45%	59,15%	100%

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



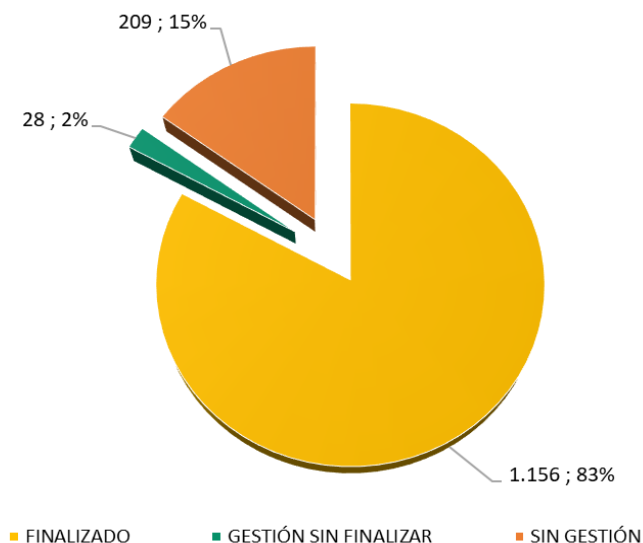
y de las diferentes dependencias y tomar acciones para la gestión en los tiempos que determina la ley. Con el resultado de los seguimientos se realizan mesas de trabajos mensuales en las cuales la Secretaria General verifica la gestión y se planean actividades u oportunidades para continuar dando respuesta 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 tercer 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:

Grafica # 5, solicitudes de Información.

ESTADO DE GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo



Del total de PQRSD recibidas en el trimestre (17.480), el 7.97% (1.393) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 82,99% (1.156) se encuentran finalizadas, el 9,72% (125) se encuentran a la fecha de corte sin gestión y el 2,01% (28) en proceso de finalización y el 15% (209) sin gestión. A continuación, se presenta un detalle de los tiempos en los que se ha realizado la gestión.

Tabla # 13, gestión solicitudes de información.

ESTADO DE GESTIÓN	RANGO DE DIAS			
	1 A 20	21 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
FINALIZADO	797	182	177	1.156
SIN GESTION	-	5	23	28
GESTION SIN FINALIZAR	-	14	195	209
Total general	797	201	395	1.393
% Participación	57,21%	14,43%	28,36%	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Del total de solicitudes finalizadas, el 68,94% (797) se respondieron entre el día 1 y el 20 de su recepción, el 15,74% (182) entre el día 21 y 30, y el 15,31% (177) se respondieron con tiempos iguales o superiores a 31 días. Respecto a las solicitudes que no tienen gestión, encontramos un total de 28 radicados de los cuales a la fecha de corte el 17,86% (5) se encontraban entre los días 21 a 30 y 82,14% (23) se encontraban con tiempos iguales o superiores a 31 días.

En cuanto a los radicados cuya gestión no ha finalizado, encontramos que el 17,86% (14) estaban entre los días 21 a 30 y el 93,30% (195) radicados que, a la fecha de corte, superaban los 31 días y aun no se había entregado la respuesta al ciudadano.



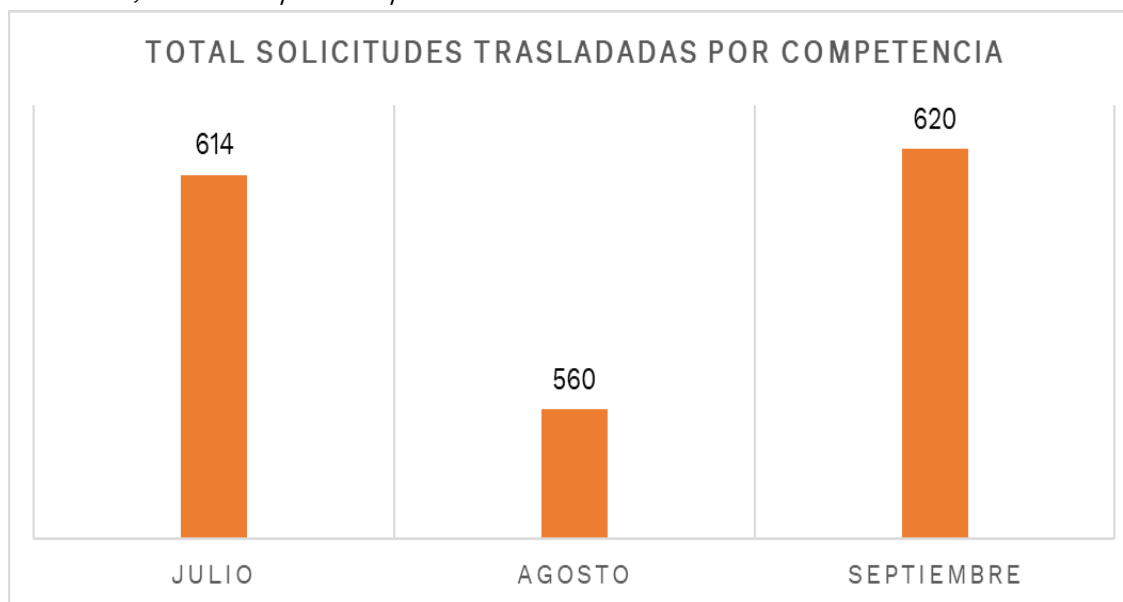
9.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (1.393) 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 tercer trimestre de 2021, del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, el Ministerio de Transporte traslado por competencia a otras entidades estatales un total de 1.794, el detalle por mes durante el año se presenta a continuación.

Grafica # 6, traslados por competencia.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo



11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

1. Gracias al seguimiento a las acciones implementadas con el objeto de reducir la demora en los tiempos de respuesta de las solicitudes se ha podido evidenciar una gestión trimestral que se mantiene por encima del 80,63%, cifra que espera aumentar en el cierre de año, con el objetivo de realizar un cierre cercano 95% de gestión.
2. Seguimos realizando actividades colaborativas entre el Grupo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones y el Grupo de Servicio que dan como resultado herramientas que permiten mantener un seguimiento a la gestión desde cada persona que integra cada dependencia hasta el nivel directivo, es así que creamos un semáforo que le permite al usuario de Orfeo, tener de primera mano la información de los estados de vencimiento de los radicados que son asignados en cada bandeja, así como un reporte que da en detalle el radicado y el tiempo exacto que queda para darle gestión y respuesta al ciudadano.
3. Mejorar la experiencia de servicio a nuestro cliente interno ha sido la prioridad en este trimestre, desde la Secretaria General, Grupo de Servicio al Ciudadano y la Mesa de ayuda de Orfeo, se realizaron visitas a las Direcciones Territoriales e Inspecciones fluviales con el objeto de replicar el conocimiento en las buenas prácticas que se deben tener para el manejo del Gestor Documental - Orfeo, con estas actividades se ha logrado una integración de los procedimientos documentales que impactan positivamente la gestión y respuesta de las solicitudes.
4. Seguimos en proceso continuo de formación para disminuir los impactos por 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.

5. La capacitación al ciudadano para que tenga las herramientas adecuadas al momento de radicar es otra actividad que hemos venido desarrollando. Se le suministra al ciudadano las sugerencias necesarias para que se logre de manera efectiva la radicación de la solicitud y esta llegue a su destino de gestión sin contratiempos.

12. 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 o Videollamadas: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte, a través de agendamiento en el siguiente enlace <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes/> o cuando agendan una visita para acceder a las instalaciones físicas de la Entidad.

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, 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.

❖ 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 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 República, 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.



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Informe de gestión

PQRSD 2021

peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias y denuncias

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