



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

## Informe de gestión

# PQRSD 2021

Peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias y denuncias.

Cuarto trimestre



## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de Transporte durante en el cuarto trimestre, desde el 01 de octubre al 31 de diciembre 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 cuarto y de ella se extraen los que corresponden al cuarto trimestre, la fecha de corte de la base de datos corresponde al 02 de marzo de 2022. 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 (PQRS D) 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. PQRS D por estado de gestión trimestre 2021.
3. PQRS D recibidas según su categoría.
4. Cifras de PQRS D por medio de recepción- Canales de Atención.
5. Participación de PQRS D recibidas por dependencia.
6. Seguimiento general a la gestión de PQRS D en el trimestre.
7. Seguimiento general a la gestión de PQRS D 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

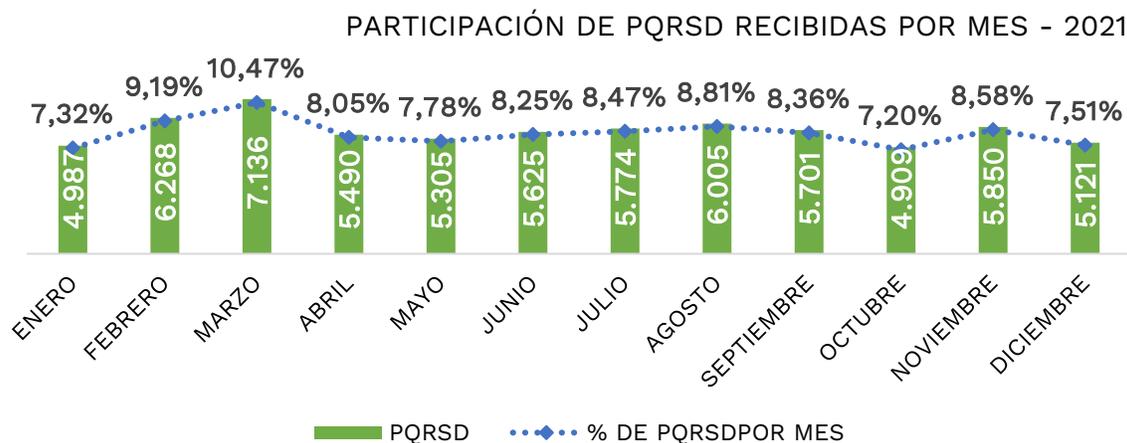
Entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021, fueron recibidos un total de 248.668 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 68.171 como PQRSD y 180.492 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes:

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%
OCTUBRE	20.734	15.825	4.909	7,20%
NOVIEMBRE	21.664	15.814	5.850	8,58%
DICIEMBRE	19.062	13.941	5.121	7,51%
<b>TOTAL</b>	<b>248.668</b>	<b>180.492</b>	<b>68.171</b>	<b>100%</b>

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 cuarto trimestre de la vigencia 2021.

Tabla # 2, gestión del trimestre.

MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
OCTUBRE	4.909	4.729	33	147
NOVIEMBRE	5.850	5.582	39	229
DICIEMBRE	5.121	4.485	58	578
<b>TOTAL</b>	<b>15.880</b>	<b>14.796</b>	<b>130</b>	<b>954</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>93,17%</b>	<b>0,82%</b>	<b>16,13%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Como se observa en la tabla anterior, en el cuarto trimestre la radicación de PQRS D tuvo una tendencia que mantuvo la totalidad por mes alrededor de las 5.000 solicitudes, 5.290 en promedio del total, de acuerdo con lo anterior, presentamos la participación recibida por mes. El mes con mayor participación es noviembre con un 37% del total del trimestre (5.850), seguido de diciembre con el 32% (5.121) y octubre con el 31% (4.909).

## 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Derecho de Petición	4.095	4.663	4.139	12.897	81,22%
Solicitud de Información	695	1.043	852	2.590	16,31%
Consulta	87	116	100	303	1,91%
Denuncia	10	10	9	29	0,18%
Reclamo	6	4	12	22	0,14%
Sugerencia	6	4	12	22	0,14%
Felicitaciones	6	3	2	11	0,07%
Queja	-	7	1	8	0,05%



TOTAL	4.909	5.850	5.121	15.880	100%
-------	-------	-------	-------	--------	------

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

#### 4. CIFRAS DE PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN - CANALES DE ATENCIÓN

En la siguiente tabla, se detalla el medio de recepción de las PQRS 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 50,48% (8.016), seguido del portal web con el 46,47% (7.380) y por último el correo físico con el 3,05% (484).

Tabla # 4, medio de entrada de las peticiones.

MEDIO DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	2.511	2.930	2.575	8.016	50,48%
Buzón PQRS página web	2.221	2.774	2.385	7.380	46,47%
Correo Físico	177	146	161	484	3,05%
	<b>4.909</b>	<b>5.850</b>	<b>5121</b>	<b>15.880</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Grafica # 2, participación por medio de recepción.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo



## 5. PARTICIPACIÓN DE PQRS D RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de PQRS D, 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 PQRS D 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 127 PQRS D 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 la DT Cundinamarca con el 15,01%, de toda la entidad seguido de Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 09,40%, y por último DT Antioquia con el 7,24%.

Tabla # 5, ranking de recepción de PQRS D.

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	% DE PARTICIPACION
DT CUNDINAMARCA	654	914	815	2.383	15,01%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	494	546	452	1.492	9,40%
DT ANTIOQUIA	377	448	324	1.149	7,24%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	376	389	350	1.115	7,02%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	213	217	216	646	4,07%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	218	250	167	635	4,00%
DT VALLE	144	246	203	593	3,73%
DT MAGDALENA	152	241	183	576	3,63%
DT BOLIVAR	111	167	123	401	2,53%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	65	83	207	355	2,24%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	128	118	83	329	2,07%
GRUPO DE LOGISTICA	136	108	78	322	2,03%
DT ATLANTICO	76	118	107	301	1,90%
DT NORTE DE SANTANDER	90	96	105	291	1,83%
DT META	83	91	107	281	1,77%
DT SANTANDER	69	121	76	266	1,68%
DT HUILA	48	96	112	256	1,61%
DT BOYACA	42	103	106	251	1,58%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	93	87	59	239	1,51%
DT NARINO	60	106	70	236	1,49%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	82	71	64	217	1,37%

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-WEBSITE: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

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



DT RISARALDA	57	81	55	193	1,22%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	60	63	61	184	1,16%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	73	48	48	169	1,06%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	68	56	42	166	1,05%
	<b>3.969</b>	<b>4.864</b>	<b>4.213</b>	<b>13.046</b>	<b>82,15%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

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

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 14.796 PQRS D, cifra que corresponde al 93,17%, encontrándose en trámite un total de 130 que corresponde al 0,82% y sin tramitar un total de 954 correspondiente al 06,01%. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

Tabla # 6, seguimiento general trimestre.

MES	TOTAL PQRS D RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
OCTUBRE	4.909	5.081	33	147
NOVIEMBRE	5.850	4.918	39	229
DICIEMBRE	5.121	4.485	58	578
TOTAL	15.880	14.796	130	954
% PARTICIPACIÓN	<b>100%</b>	<b>93,17%</b>	<b>0,82%</b>	<b>6,01%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

## 7. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRS D 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 trimestre.



Tabla # 7, gestión por dependencia.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
DT CUNDINAMARCA	2.279	17	87	2.383	96%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	1.492			1.492	100%
DT ANTIOQUIA	1.147		2	1.149	100%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	900	10	205	1.115	81%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	640		6	646	99%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	627	5	3	635	99%
DT VALLE	565		28	593	95%
DT MAGDALENA	569		7	576	99%
DT BOLIVAR	399		2	401	100%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	230	1	124	355	65%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	310	5	14	329	94%
GRUPO DE LOGISTICA	322			322	100%
DT ATLANTICO	298	1	2	301	99%
DT NORTE DE SANTANDER	214	4	73	291	74%
DT META	281			281	100%
DT SANTANDER	266			266	100%
DT HUILA	252		4	256	98%
DT BOYACA	251			251	100%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	176	53	10	239	74%
DT NARINO	229		7	236	97%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	161	11	45	217	74%
DT RISARALDA	193			193	100%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	159	3	22	184	86%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	96		73	169	57%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	164		2	166	99%
DT QUINDIO	119	1	7	127	94%



DT CORDOBA SUCRE	125			125	100%
DT CESAR	115		1	116	99%
DT CALDAS	114		2	116	98%
DT CAUCA	109	1		110	99%
GRUPO COORDINACION RUNT	62		47	109	57%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR	104		1	105	99%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	98		2	100	98%
GRUPO CONTRATOS	83	1	9	93	89%
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	75	2	13	90	83%
DT TOLIMA	88			88	100%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	73	1	13	87	84%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	72	2		74	97%
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	67		1	68	99%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	61		4	65	94%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	49		15	64	77%
DT GUAJIRA	53	2	6	61	87%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	57			57	100%
GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	54		1	55	98%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	52		2	54	96%
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	53		1	54	98%
GRUPO ECONOMICO FINANCIERO	52			52	100%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	47		1	48	98%
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	40		6	46	87%
GRUPO REGULACION	37	4	4	45	82%
GRUPO TESORERIA	33	2	6	41	80%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	39			39	100%
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	32		4	36	89%
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	36			36	100%
GRUPO PRESUPUESTO	34			34	100%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	32		2	34	94%
GRUPO NOTIFICACIONES	33			33	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 MAGANGUE	23		6	29	79%
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	29			29	100%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	27			27	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	6		12	18	33%
SECRETARIA GENERAL	18			18	100%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	1	7	17	53%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	17			17	100%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	16			16	100%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	6		9	15	40%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA	15			15	100%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	3		12	15	20%
OFICINA ASESORA JURIDICA	14			14	100%
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR	12		1	13	92%
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	12		1	13	92%
GRUPO DE CONTABILIDAD	12			12	100%
INSPECCION FLUVIAL BETANIA	10			10	100%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	6			6	100%
DESPACHO MINISTRA	6			6	100%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	4		1	5	80%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO	4		1	5	80%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	5			5	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS	3		1	4	75%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ			4	4	0%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	4			4	100%
GRUPO DE ESTRATEGIA Y TRANSFORMACION ORGANIZACIONAL	2		1	3	67%
COMITE DE CONVIVENCIA			3	3	0%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA	3			3	100%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	3			3	100%
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA	3			3	100%
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2			2	100%
GRUPO DE TRANSPORTE	1		1	2	50%

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 GUAVIO CHIVOR	2			2	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2			2	100%
UNIDAD DE PLANEACION DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE - UPIT			2	2	0%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO GAITAN	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL ISTMINA	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	1			1	100%
	<b>14.796</b>	<b>130</b>	<b>954</b>	<b>15.880</b>	<b>93,17%</b>

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 Relación de Estado - Ciudadano con el 100%, la DT Cundinamarca con el 96% y la DT Antioquia con el 100%.

## 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 14.796 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 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 (2.590 radicados) las cuales serán analizadas en un capítulo aparte del presente informe.
- 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.

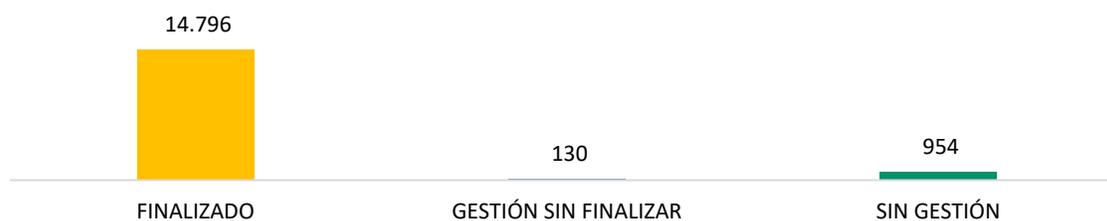


Grafica # 3, Gestión total del trimestre 2021 – Todas las categorías documentales.

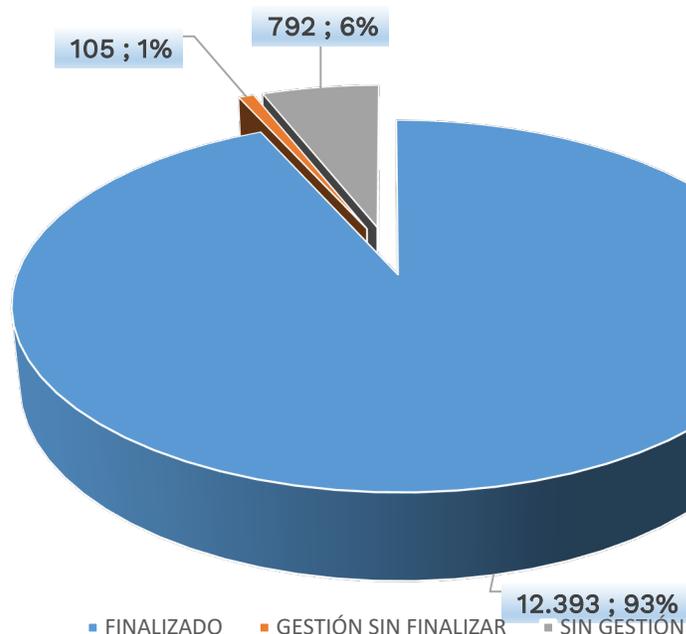
TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Términos para la respuesta Resolución. 1245 de 2019 (días hábiles )	Términos para la respuesta Decreto 491 de 2020 (días hábiles)
Derecho de petición de interés general o particular	15	30
Solicitud o Petición de Documentos e Información	10	20
Denuncia	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15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

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

## GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2021



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo



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 82,78% (10.065) de los radicados entre el 1 y el día 30, el 7,41% (901) se respondió entre los días 31 a 40 y el 9,80% (1.192) 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 DÍAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	
Derecho de Petición	10.002	894	1.182	12.078
Denuncia	25	3	1	29
Reclamo	16	1	1	18
Sugerencia	8	2	7	17
Felicitación	8	1	1	10
Queja	6	-	-	6
<b>Total general</b>	<b>10.065</b>	<b>901</b>	<b>1.192</b>	<b>12.158</b>
<b>% Participación</b>	<b>82,78%</b>	<b>7,41%</b>	<b>9,80%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

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



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	112	19	104	235
<b>Total general</b>	<b>112</b>	<b>19</b>	<b>104</b>	<b>235</b>
<b>% Participación</b>	<b>47,66%</b>	<b>8,09%</b>	<b>44,26%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

## 8.2. PQRS D 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 100% (81) 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			TOTAL
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	
Derecho de Petición	-	-	77	77
Sugerencia	-	-	3	3
Denuncia	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>81</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 22,92% (11) se encontraban entre los días 1 a 35, el 27,08% (13) se encontraba dentro del día 31 a 40 y el 50,00% (24) fueron preparadas con los tiempos superior a 41 días.



Tabla # 11, gestión solicitudes sin finalizar - Consultas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	11	13	24	48
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>48</b>
<b>% Participación</b>	<b>22,92%</b>	<b>27,08%</b>	<b>50,00%</b>	<b>100%</b>

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 y el estado es sin gestión en el periodo analizado a la fecha de corte del presente informe, se observa que: El 100% (748) tienen tiempos iguales o superiores a 41 días.

Tabla # 12, solicitudes sin gestión.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Derecho de Petición	-	-	743	743
Reclamo	-	-	2	2
Sugerencia	-	-	2	2
Felicitación	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>748</b>	<b>748</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 72,73% (32) se encontraban dentro entre en los días 36 a 40 y el 27,27% (12) se encontraban vencidas al momento de la elaboración del presente informe.



Tabla # 13, solicitudes sin gestión - Consultas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	-	32	12	44
<b>Total general</b>	-	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>44</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>72,73%</b>	<b>27,27%</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 designo la función al Grupo de Relación de Estado - Ciudadano para realizar un especial seguimiento, que consta de informes con cortes semanales que muestran 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 para tomar acciones que permitan cumplir con la gestión en los tiempos que determina la ley. Para el cuarto trimestre del año 2021, se implementó un reporte y otro Dashboard que permite realizar el seguimiento a la productividad no solo de la dependencia, sino también del equipo de personas que la conforman. Todo lo anterior se ha logrado producto de las oportunidades identificadas en el seguimiento que se realiza y las mesas de trabajos mensuales en las cuales la Secretaria General verifica la gestión.

## 9. SOLICITUDES O PETICIONES DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN

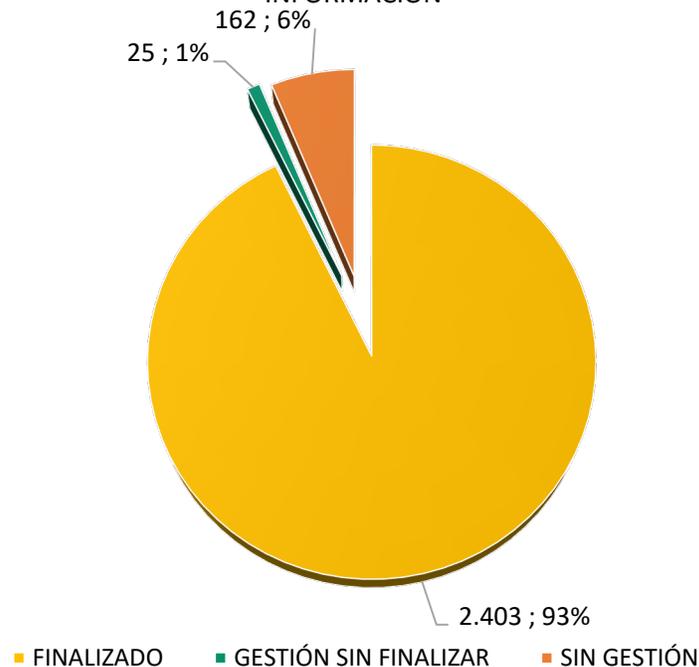
En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información o de documentos radicados en el cuarto trimestre de 2021 y su estado actual de gestión



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 PQRS D recibidas en el trimestre (15.880), el 16,31% (2.590) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 92,78% (2.403) se encuentran finalizadas, el 6,25% (162) se encuentran a la fecha de corte sin gestión y el 0,97% (25) en proceso de finalización. A continuación, se presenta un detalle de los tiempos en los que se ha realizado la gestión.



Tabla # 14, gestión solicitudes de información.

ESTADO DE GESTIÓN	RANGO DE DIAS			
	1 A 20	21 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
FINALIZADO	1.591	361	451	2.403
SIN GESTION	-	-	162	162
GESTION SIN FINALIZAR	-	-	25	25
<b>Total general</b>	<b>1.591</b>	<b>361</b>	<b>638</b>	<b>2.590</b>
<b>% Participación</b>	<b>61,43%</b>	<b>13,94%</b>	<b>24,63%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Del total de solicitudes finalizadas, el 66,21% (1.591) se respondieron entre el día 1 y el 20 de su recepción, el 15,02% (361) entre el día 21 y 30, y el 18,77% (451) se respondieron con tiempos iguales o superiores a 31 días. Respecto a las solicitudes que no tienen gestión, encontramos un total de 162 radicados de los cuales a la fecha de corte el 100% (162) se encontraban con tiempos iguales o superiores a 31 días.

En cuanto a los radicados cuya gestión no ha finalizado, encontramos que el 100% (25) 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 PQRS D de Tipo Solicitud de Información respondidas (2.403) al corte del presente informe no se evidencia negación de la información requerida a los ciudadanos en sus solicitudes.

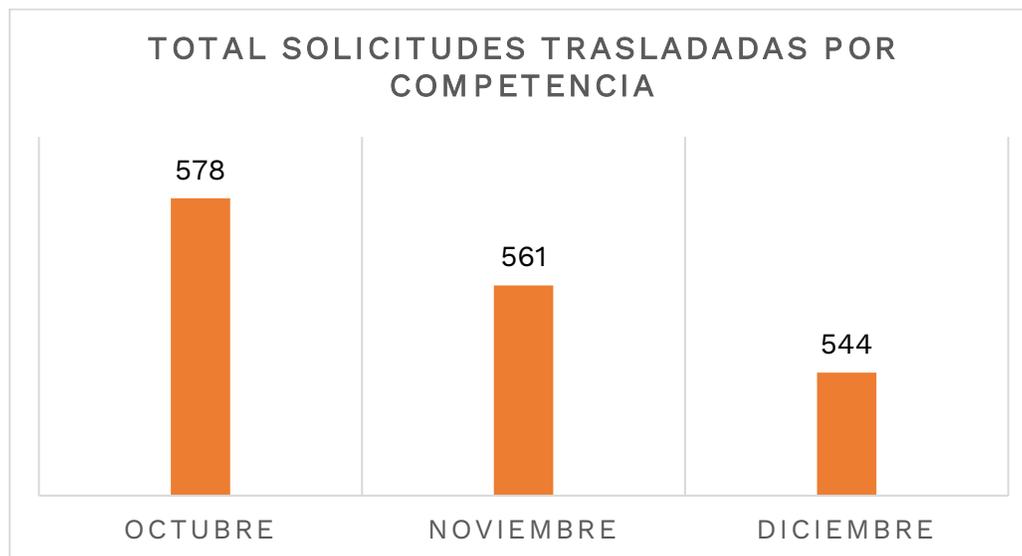
## 10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En el cuarto trimestre de 2021, del total de peticiones globales recibidas en el periodo analizado, el Ministerio de Transporte traslado por



competencia a otras entidades estatales un total de 1.683, el detalle por mes del trimestre se presenta a continuación.

Grafica # 6, traslados por competencia.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

## 11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

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 del 93,17%, cifra que es histórica, seguimos con los seguimientos con el objeto de lograr una cifra igual o superior al 95% de gestión.

Las actividades colaborativas entre el Grupo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones y el Grupo de Relación Estado – Ciudadano han permitido ajustar el portal web de radicación con el objetivo de hacer más accesible la captura de datos precisos en la en la solicitud



de PQRS D. Por otro lado, se construyó en Orfeo un reporte de seguimiento a la productividad tanto de la dependencia, como de las personas que la integran, esta herramienta ha sido precisa para el seguimiento realizado por el nivel directivo.

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.

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 (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 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](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

**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.

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