



La movilidad
es de todos

Mintransporte

MEMORANDO

20201500012113



13-02-2020

Bogotá D.C., 13-02-2020

PARA: Doctora Gloria Elvira Ortiz Caicedo, Secretaria General

DE: Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral Atención Quejas, Reclamos y Sugerencias

En cumplimiento a lo establecido en el Estatuto anticorrupción – ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. "...La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...", la Oficina de Control Interno efectuó seguimiento y verificación al estado de las quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad registradas durante el segundo semestre de 2019, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: Ocho (8) folios

Copias: María del Carmen Vivas Barragán, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Proyectó: Marisol Cruz

Revisó: Luz Stella Conde Romero



MINISTERIO DE TRANSPORTE	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN	
SEGUIMIENTO A: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
OBJETIVO	Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente
ALCANCE	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 1° de julio de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2019, de acuerdo al reporte generado y suministrado por el Grupo Atención al Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS
METODOLOGIA	Análisis de una muestra efectuada por muestreo, revisión de registros y evidencia objetiva
FECHA DE CORTE	Diciembre 31 de 2019

1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El Ministerio de Transporte, a través de los procesos de Atención al Ciudadano, Asesoría y Asistencia Técnica, debe garantizar la atención de las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, conforme a lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política. Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y de efectividad del control de la gestión". Ley estatutaria 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y Resolución 01245 de abril 3 de 2019, "Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones", entre otras

Al interior del Ministerio se expidió la Resolución 002727 del 28 de junio de 2006, por la cual se establecen las funciones para la atención al ciudadano, entre las que se resaltan:

- Analizar y clasificar según el asunto las quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias que lleguen al Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de direccionar al área competente y monitorear su respuesta.
- Capturar e ingresar a la base de datos toda la información relacionada con quejas y reclamos provenientes de las diferentes direcciones territoriales y nivel central, con el fin de presentar informe consolidado y mejorar el servicio que presta el Ministerio.
- Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las quejas y reclamos solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.



Por lo tanto, el Grupo de Atención al Ciudadano monitorea los radicados allegados a la Entidad que se radicaron a través de la herramienta de PQRS-WEB, el grupo responde o direcciona según el caso presentado.

Adicionalmente la administración preocupada por las constantes y crecientes cifras en los radicados pendientes por descargar del aplicativo ORFEO emite la Resolución 01245 del 03-04-2019, con el fin de que se adopten las definiciones que le apuntan a las PQRS, igualmente le da una clasificación y términos de las peticiones, conforme a los términos dispuestos por la Ley y/o procedimientos para la atención de los usuarios.

Así las cosas, la Secretaria General con fecha 09-05-2019 mediante circular para todos los servidores públicos y contratistas, aclaran ciertos aspectos respecto a las directrices impartidas en la Resolución 01245 del 03-04-2019, haciendo énfasis en su obligatorio cumplimiento.

Por lo tanto, la Entidad tiene como medio de recepción de las PQRS a nivel Nacional dos medios los cuales son:

- RADICACIÓN MEDIO WEB (Formulario Ciudadano) Grupo Atención al Ciudadano.
- RADICACIÓN CORREO ELECTRONICO: correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, los cuales se radican en ORFEO
- RADICACIÓN FÍSICA (Ventanilla de radicación) recepcionados por el Grupo de Administración Documental, Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales

- **Seguimiento Físico:**

Los radicados allegados de forma física al Grupo de Administración Documental a través de la ventanilla de radicación son monitoreados y se le efectúa seguimiento por parte de la coordinadora del Grupo Atención al Ciudadano

- **Seguimiento Web y Correos electrónicos**

Al igual que en el caso anterior, esta labor es llevada a cabo por parte de funcionarios de este Grupo.

1.1. Sistema de Gestión Documental ORFEO Físico, Web y Correos Electrónicos

De acuerdo a nuestra verificación efectuada a las PQRS, según información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, para el período comprendido entre el 1° de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, se evidenció el registro de 15.370 radicados, así:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Denuncias	703
Reclamos	751
Consultas	1.346
Quejas	1.219
Sugerencias	123



Traslado por competencia	143
Petición entre Entidades	196
Petición entre Autoridades	37
Petición del Congreso de la República	29
Felicitación	2
Solicitud de Documentos	5.140
Derechos de Petición	5.681
TOTAL	15.370

1.1.1. Registro Físico

De los 15.370 radicados recibidos: **1.294** fueron recibidos por este medio, equivalentes al 8.4%.

1.1.2. Página WEB

Los medios electrónicos presentan un significativo porcentaje de participación, utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRS, alcanzando aproximadamente el 91.6%, el cual es porcentaje significativo, dado que están representados en **14.076** registros en el semestre. Lo cual contribuye notablemente en la disminución y utilización de papel como en la optimización en la carga laboral por los funcionarios que atienden ventanilla en atención al público, así:

• Correo Electrónico.....	2.373
• Internet.....	11.703
Para un subtotal de.....	14.076
	=====

- 1.1.3. Esta Oficina para determinar el cumplimiento de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo a la Resolución interna 002727 del 28 de junio de 2006 y a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción en su Artículo 76; Ley 1755 de 2015, Artículo 14, y a lo establecido en la Resolución 01245 del 03-04-2019, Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte, procedió a tomar una muestra de los radicados relacionados en el reporte suministrado por el Grupo Atención al Ciudadano vía correo electrónico, relacionado con el aplicativo ORFEO.

En el presente análisis es procedente tener en cuenta la reorganización de los Grupos Internos de Trabajo del Viceministerio de Transporte efectuada mediante Resolución 4812 del 10 de octubre de 2019. Esta reorganización tuvo como consecuencia la reasignación de radicados entre los grupos.

El Grupo de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de su función de monitoreo, realizó el análisis de la productividad de las distintas dependencias del Ministerio de Transporte, con distintas fechas de corte, el cual arrojó los siguientes resultados:



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PRODUCTIVIDAD POR CORTE								
AÑO	HALLAZGO			TOTAL VIGENCIAS	GESTIONADOS POR CORTE		TOTAL GESTIÓN	% DE GESTIÓN
	2016	2017	2018		2016 - 2017	2018		
01-07-2019 - JUL	13	103	7.775	7.891	89	120	309	4%
11-07-2019 - JUL	12	62	7.531	7.605	42	144	186	4%
21-07-2019 - JUL	10	35	7.133	7.178	29	398	427	6%
31-07-2019 - JUL	10	29	6.623	6.662	6	510	516	8%
19-08-2019 - AGOS	10	29	6.172	6.211	-	451	451	7%
31-08-2019 - AGOS	12	23	4.930	4.965	4	1.242	1.246	25%
10-09-2019 - SEPT	5	20	4.482	4.507	10	448	458	10%
6-10-2019 - OCT	1	16	3.082	3.099	8	1.400	1.408	45%
23-10-2019 - OCT	1	15	2.881	2.897	1	201	202	7%
13-11-2019 - NOV	1	13	2.711	2.725	2	170	172	6%
17-11-2019 - NOV	1	10	2.672	2.683	3	39	42	2%
29-12-2019 - DIC	1	6	1.266	1.273	4	1.406	1.410	111%

Se aprecia en este cuadro, que con las jornadas de trabajo llevadas a cabo los días sábado de compensación, en los meses de julio a octubre inclusive, organizadas por la Secretaría General, fue significativo y de bastante valor productivo, según cifras relejadas en este.

De los **15.370** radicados sin gestionar a 31-12-2019, se tomó al azar una muestra de cien (100) radicados presentados, teniendo en cuenta cada uno de los canales de atención adoptados para atender las diferentes modalidades de peticiones, tanto de carácter general o particular

Es preciso aclarar que el periodo de análisis corresponde al segundo semestre con corte a 31-12-2019, y el tiempo transcurrido a la fecha, es posible que para alguno(s) de ellos, se hayan descargado y se les haya dado el trámite correspondiente, información que no debe ser tenida en cuenta en el presente informe. Relacionamos a continuación los radicados seleccionados, indicando su estado actual, así:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	ESTADO
20193760096692	05/07/2019	Derecho de petición general o particular	Derecho de petición solicita información a que organismo de tránsito se le otorga el rango de placas HUG así mismo solicita acto administrativo	Sin respuesta
20193760100742	16/07/2019	Derecho de petición general o particular	solicita se aclare porque fue cancelada la postulación 88009 del 28/06/2019 del vehículo placa VJA-631	Sin respuesta
20193760114032	12/08/2019	Derecho de petición general o particular	Relacionado con el cargue de la licencia de conducción categoría a2 con la secretaria de tránsito de yumbo	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20193050099502	15/08/2019	Derecho de petición general o particular	Consulta sobre creación de CDA. para motos	Sin respuesta
20195500029582	18/09/2019	Derecho de petición general o particular	CDA-SCOOTERS solicitud corrección persona jurídica en el RUNT	Sin respuesta
20193210719342	04/10/2019	Derecho de petición general o particular	Queja sobre el funcionario Misael Claro Velasquez	Sin respuesta
20193630029772	31/10/2019	Derecho de petición general o particular	solicitud relacionada con los vehículos de placa WNA-772 y SQY-094)	Sin respuesta
20193210839462	13/11/2019	Derecho de petición general o particular	Solicita copia del acto administrativo mediante el cual se autoriza a la stm de Cundinamarca sede Chocontá para operar cámara de foto multas en la carrera 8 6 10 del municipio de Chocontá para los meses de septiembre a noviembre de 2016.	Sin respuesta
20193210869682	26/11/2019	Derecho de petición general o particular	Representante legal de buggy motor s.a.s en la que se requiere matricula de vehiculó de placas fyp-885	Sin respuesta
20193660026282	29/07/2019	Solicitud de documentos e Información	Solicitud traspaso a seguros sura placa dlz63e sin revisión tecno mecánica y soat vigente	Sin respuesta
20193030105002	30/07/2019	Solicitud de documentos e Información	Me informe si la foto multa y la orden de comparendo impuesta por cámara ubicada en corozal-sucree cumple con la legalidad y permisos de este ministerio. Ver adjunto	Sin respuesta
20193030105142	30/07/2019	Solicitud de documentos e Información	Traspaso a Vehículo persona indeterminada	Sin respuesta
20193210598352	11/09/2019	Solicitud de documentos e Información	Solicitud de documentos o información recibido por correo electrónico de: Jaime Galindo Alvarez	Sin respuesta
20193210598682	11/09/2019	Solicitud de documentos e Información	Inscripción de la placa ZYX-517 RES 89/2019	Sin respuesta
20193210606512	13/09/2019	Solicitud de documentos e Información	Remisión certificados SIMIT e INSTRUCTORES	Sin respuesta
20193030123812	13/09/2019	Solicitud de documentos e	Solicito me informen como va mi solicitud de cambio de sede y nueva categoría ya que el día 8 de	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

		Información	abril/2019 se radico en la taquilla 8 solicitud cambio de sede con numero de radicado 201910124275 y para ampliación de categorías el día 23 Abril /2019 Rad.2019321025404 el día 12/08/2019 se aportó documentos requeridos Rad.20193210521162	
20193210624232	19/09/2019	Solicitud de documentos e Información	copia de oficio de petición de requisitos para la habilitación de un CIA	Sin respuesta
20193630033462	05/12/2019	Solicitud de documentos e Información	MADELIN ARIAS envía comunicación relacionada con la tarjeta de operación del vehículo de placa VIV-266	Sin respuesta
20193210911772	11/12/2019	Solicitud de documentos e Información	Solicitud certificados de tradición	Sin respuesta
20193210911932	11/12/2019	Solicitud de documentos e Información	Requerimiento prueba documental	Sin respuesta
20193210297312	10/05/2019	Queja	Correo físico	Sin respuesta
20193660031502	02/09/2019	Queja	Queja contra academia metropolitana	Sin respuesta
20193660038092	28/10/2019	Queja	Solicitud migración licencia de conducción	Sin respuesta
20193210920432	16/12/2019	Queja	Queja solicitud de respuesta de radicado normalización de la PLACA USB-706	Sin respuesta
20193210920652	16/12/2019	Queja	Queja solicitud de repuesta a radicado 20193210576932 del 4 de septiembre	Sin respuesta
20193210921472	16/12/2019	Queja	Solicitud de respuesta en radicado sobre a habilitación de cda solicito respuesta al tramite	Sin respuesta
20193210936902	23/12/2019	Queja	Copia de respuesta a queja presentado por Luis Antonio Avila relacionada con el beneficio de categoría especial	Sin respuesta
20193030090902	05/07/2019	Queja	En la calle 82 con cra 42f una minivan de foto multas me tomo una foto donde no hay señal de prohibido parquear ni mucho menos de detección electrónica no hay una cámara fija están violando la 768 y la 1843.	Sin respuesta
20193030093322	10/07/2019	Queja	En el día de ayer realice una solicitud de información al SIM Bogotá para conocer las opciones de cambio de documento de identidad de Cedula de Extranjería a Cedula de Ciudadanía la respuesta es que ese cambio no es posible y tengo que hacer de nuevo un curso de manejo	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			pagar otro millón de pesos cuando tengo una licencia vigente	
20193030095692	15/07/2019	Queja	Se certifique cuáles eran las cámaras que avaladas o autorizadas para imponer foto multas en Santander de Quilichao en marzo de 2018. A pesar de esta solicitud haberse recibido el 27 de mayo del año en curso hasta la fecha no he obtenido respuesta alguna ni siquiera un numero de radicado	Sin respuesta
20193660016382	14/05/2019	Denuncia	Denuncia contra academia metropolitana de automovilismo	Sin respuesta
20193210914262	12/12/2019	Denuncia	Solicitud de conciliación de pre. Judicial	Sin respuesta
20193210921542	16/12/2019	Denuncia	Demanda contra Invias y otros	Sin respuesta
20193210921692	16/12/2019	Denuncia	Demanda acción popular	Sin respuesta
20193210926762	17/12/2019	Denuncia	Demanda conciliación dev reparación directa	Sin respuesta
20193210926772	17/12/2019	Denuncia	Extracto de acción popular	Sin respuesta
20193030094242	11/07/2019	Denuncia	A la empresa GRUPO EMPRESARIAL TRANSPORTE BUENAVISTA SAS NIT 9011339178 le solicitó la tarjeta de operación el 13/02/2019 de la camioneta WPO825 pero no la entrega y según oficio 2093210433062 del Min.Transp no la ha solicitado pero nos cobra rodamiento mensual. Se adjunta derecho de petición a la empresa sin respuesta.	Sin respuesta
20193030098812	18/07/2019	Denuncia	ASUNTO: derecho petición de manera respetuosa acudo a ustedes con el fin que se verificado	Sin respuesta
20193030099922	19/07/2019	Denuncia	Desde diciembre del 2018 vendí mi carro con placas UDT 051 se hizo el respectivo traspaso en la dirección de tránsito y transporte de Bucaramanga (se anexa soportes) a la fecha dicha entidad no ha hecho el cambio en sistema del nuevo dueño lo que se llama negligencia administrativa	Sin respuesta
20193030103402	26/07/2019	Denuncia	Papales Duplicados ?Ge meleados?	Sin respuesta
20193030094942	12/07/2019	Reclamo	Derecho de petición exigiendo respuesta al radicado 20193210352602 de 29 de mayo de 2019.	Sin respuesta
20193110101252	23/07/2019	Reclamo	OFI19-00084117 / IDM: Solicitud de intervención ante entidad pública.	Sin respuesta
20193210022712	14/01/2019	Reclamo	Remite queja contra un acto administrativo	Sin respuesta
20193210921212	16/12/2019	Reclamo	solicitud de dar respuesta al MT 20174410035062	Sin respuesta
20193110103282	26/07/2019	Reclamo	Petición y de suma importancia	Sin respuesta
20193110103802	29/07/2019	Reclamo	Reiteración Solicitud de Cancelación de Foto multa	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			08001000000022549906 - Andrea Carolina Silva Sandoval	
20193110104312	29/07/2019	Reclamo	Fwd: Messenger: Histórico de conversación	Sin respuesta
20193110116022	21/08/2019	Reclamo	Recurso de reposición y en subsidio apelación en contra de su Respuesta al radicado No.2019030412200 del 15/08/2019 correspondiente a las peticiones con radicados Nos.2019010142070 del 11 de abril y el No.2019010268534 del 17 de julio ambos de 2019	Sin respuesta
20193210567212	02/09/2019	Reclamo	RECLAMO Recibido por correo electrónico de: Francy Viuche Téllez	Sin respuesta
20193210817702	05/11/2019	Reclamo	RECLAMO Recibido por correo electrónico de: Efrén Rodríguez Cuesta	Sin respuesta
20193210915662	12/12/2019	Consulta	CDA respuesta al mt 20194260559471	Sin respuesta
20193210941232	24/12/2019	Consulta	Respuesta comentarios al proyecto de ley 229 de 2019 senado 153 de 2019 cámara	Sin respuesta
20193210438292	09/07/2019	Consulta	solicitud de información sobre revisión a vehículos eléctricos	Sin respuesta
20193210445132	11-07-2019	Consulta	Notificación cambio de representante legal	Sin respuesta
20193210473622	24/07/2019	Consulta	Solicitud de documentos de los establecimientos	Sin respuesta
20193210484522	29/07/2019	Consulta	Solicitud de permiso para revisión tecnomecánica	Sin respuesta
20193630022522	21/08/2019	Consulta	Petición de información SOBRE la vigencia de permiso del SIETTA para impartir enseñanza	Sin respuesta
20193520034922	27/08/2019	Consulta	registro de revisión técnico mecánica para motocarro diésel (Dr. Javier)	Sin respuesta
20193210741832	07/10/2019	Consulta	Respuesta al MT 20193210542152 placa ord31c	Sin respuesta
20193210751022	08/10/2019	Consulta	copia notificación pronuncie sobre resolución para construcción de terreno	Sin respuesta
20193210558142	29/08/2019	Sugerencias	investigación cumplimiento de requisitos centros de atención Zipaquirá	Sin respuesta
20193210884382	02/12/2019	Sugerencias	Remisión manual de funciones y competencias laborales del ministerio de transporte	Sin respuesta
20193210757682	09/10/2019	Sugerencias	SUGERENCIA Recibido por correo electrónico de: Santiago Piedrahita	Sin respuesta
20193210775092	17/10/2019	Sugerencias	OTROS Recibido por correo electrónico de: Martha I Forero Acero	Sin respuesta
20193210858642	20/11/2019	Sugerencias	SUGERENCIA Recibido por correo electrónico de: JOSUE FERNANDO CLAVIJO MEDINA	Sin respuesta
20193030018272	14/02/2019	Sugerencias	Replantear el Uso de la licencia de conducción para mayores de edad https://www.eltiempo.com/vida/salud/ventajas-en-los-cerebros-de-las-personas-mayores-y-como-aprovecharlos-en-las-empresas-	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

			326620	
20193030140022	11/11/2019	Sugerencias	A raíz de las diferentes exigencias a la hora de actuar por parte de las Autoridades con respecto a los elementos del equipo de carretera del artículo 30 del CNT favor en la inmediatez expedir reglamentación acorde a la realidad y proporcionalidad acorde al tipo de vehículo que se conduce.	Sin respuesta
20193030122102	06/09/2019	Sugerencias	Respuesta a su comunicación n° 20197100215451. Con asunto: con 52 concesión conexión Antioquia bolívar. Solicitud de información. accidente cercanas municipio de tol?	Sin respuesta
20193030147962	16/12/2019	Sugerencias	Porque no se utiliza el RUNT para sacar multa a las personas que no portan SOAT ni técnico mecánica vigente? Dada la gran cantidad de vehículos que no portan el SOAT ni la técnico mecánica vigente. As? Simplemente el sistema RUNT emitir A una multa si no se renuevan los documentos mencionados.	Sin respuesta
20193030149432	22/12/2019	Sugerencias	Cambio pol.vial pol Nal transito	Sin respuesta
20193210650802	25/09/2019	Petición entre Entidades	Respuesta al MT 20194210377251	Sin respuesta
20193210913892	12/12/2019	Petición entre Entidades	Respuesta MT. 20191100477481	Sin respuesta
20193210919642	16/12/2019	Petición entre Entidades	Citación audiencia pública del trámite de compañía puertos asociados s.a	Sin respuesta
20193210923872	17/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	instrucción para cámara de representantes doctor Carlos alberto cuenca	Sin respuesta
20193210929092	18/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	Remite comunicado representantes del cabildo arhuaco	Sin respuesta
20193210934732	20/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	solicitud de información y traslado cuestionar proposición 007 de 13 de noviembre de 2019	Sin respuesta
20193210934752	20/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	Traslado información oferta institucional para desarrollar en el departamento de Antioquia	Sin respuesta
20193210940672	24/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	Prohibición de bienes a Eduardo Ruiz	Sin respuesta
20193210954012	31/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	Presentación estudio técnico para aumento capacidad transportadora de taxis	Sin respuesta
20193210698192	02/10/2019	Peticiones del Congreso de	PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA Recibido por correo electrónico de: CARLOS FERNANDO	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

		la República	MOTOA SOLARTE	
20193210750752	08/10/2019	Peticiones del Congreso de la República	PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA Recibido por correo electrónico de: Leon Muñoz	Sin respuesta
20193210915312	12/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	PETICIONES DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA Recibido por correo electrónico de: Presidencia de la Republica	Sin respuesta
20193210923872	17/12/2019	Peticiones del Congreso de la República	Instrucción para cámara de representantes doctor Carlos Alberto cuenca	Sin respuesta
20193210930232	18/12/2019	Peticiones entre Autoridades	Solicitud búsqueda de bienes y direcciones de los implicados dentro del proceso de cobro coactivo -1821 -1829 -1833 -1834	Sin respuesta
20193210560902	30/08/2019	Peticiones entre Autoridades	canje de permisos de conducción	Sin respuesta
20193210567242	02/09/2019	Peticiones entre Autoridades	Nombre de los propietarios de la placas xgc90 y xvw563	Sin respuesta
20193210605612	13/09/2019	Peticiones entre Autoridades	Traslado de la petición de José Mauricio Rodríguez Rodríguez presidente de asoamiv	Sin respuesta
20193210720992	04/10/2019	Peticiones entre Autoridades	Canjeo de licencias de conducción	Sin respuesta
20193210821442	06/11/2019	Peticiones entre Autoridades	Auditoria de desempeño al programa de concesiones viales 4g comunicación de observaciones	Sin respuesta
20193210922992	17/12/2019	Peticiones entre Autoridades	Copia de integra de la carpeta donde se encuentren los documentos del contrato de concesión no 033 de 2017	Sin respuesta
20193210930232	18/12/2019	Peticiones entre Autoridades	Solicitud búsqueda de bienes y direcciones de los implicados dentro del proceso de cobro coactivo J1821 J1829 J1833 J1834	Sin respuesta

Igualmente, se procedió a verificar los radicados pendientes de trámite presentados en nuestro informe correspondiente al primer semestre de 2019, según radicado 20191500085073 de agosto 30 de 2019, observando que de los 100 radicados analizados, quince (15) aún continúan pendiente, correspondiente a los siguientes registros así:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	ESTADO
20193210207652	01-04-2019	Reclamo	reclamocontrasenoradereposicionlast resvecesmeacontestadomuygrosra	Sin respuesta
20193110054242	02-05-2019	Reclamo	reclamoinc000003044122inconsiste nciaporpartedeklrunt	Sin respuesta
20193660019172	05-06-2019	Consulta	Consulta corrección en tarjeta de operación placa HSJ -859	Sin respuesta
20193050015152	04-02-2019	Derecho de Petición	Migración a la plataforma HQ- runt de vehículos de régimen especial	Sin respuesta



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20193110031322	15-03-2019	Sugerencia	Nuevo producto para escuelas de conducción	Sin respuesta
20193030002592	09-01-2019	Sugerencia	Solicitud problema? tic generada en este tipo de infraestructuras a raíz de las pol? ti cas de ingresos de estas sociedades	Sin respuesta
20193210000192	02-01-2019	Tramites	Presunta duplicidad de placas ZNK - 046	Sin respuesta
20193210000712	02-01-2019	Tramites	Informe ans 132 oct 2018	
20193210074322	06-02-2019	Tramites	Levantamiento marcación repuesto vehículo TPC- 503	Sin respuesta
20194540003422	06-02-2019	Tramites	Solicitud certificados disponibilidad de capacidad transportadora por cambio de empresa vehículo- TAZ-- 854	Sin respuesta
20193030001722	07-01-2019	Solicitud de Información	Buen día solicito de su amable colaboración me informe que pasar a con mibuseta de transporte escolar de modelo 1996 ahora que me toca realizar la chatarrización mi vehículo se encuentra en muy buenas condiciones como para realizar dicha otra mi tey adicionalmente las ayudas que ofrece mi gobierno es otorgarme un IVA	Sin respuesta
20193030001662	07-01-2019	Solicitud de Información	Qué tipo de licencia debo tener para manejar bobcat retro-excavadora carro de golf	Sin respuesta
20193030000902	04-01-2019	Solicitud de Información	Deseo conocer por que no se convalida mi licencia de conducción No 1121921912 con vigencia para vehículo hasta el día 24-05-2021 en España	Sin respuesta
20183030072502	15-0-2018	Derecho de petición	Respetuosamente me permito enviar derecho de petición como lo consagra artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.	Sin respuesta
20183030078442	01/08/2018	Derecho de Petición- WEB	en nombre de la cooperativa COOPTRANSCALDAS solicitamos muy comedidamente asesoría al respecto de los artículos 2.2.1.1.9.1 y 2.2.1.1.9.2 del decreto 1079/2015 si lo establecido en dichos Artículos son aplicables para todas las modalidades de transporte incluyendo el transporte público terrestre automotor individual de pasajeros	Sin respuesta

1.1.4. Registro del Apicativo PQR'S

Respecto a los reportes de PQRS, pendientes por dárseles el trámite correspondiente a los últimos cuatro (4) años, según nuestro informe de auditoría para el primer semestre de la vigencia 2019, existían 24.869. A cierre de la segunda vigencia 2019, se observa una disminución significativa, dado que tan solo se encuentran pendientes 1.564 radicados correspondiente al 6%, así:



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Año 2016..... 2
Año 2017..... 6
Año 2018..... 1.556

Por lo que nos permitimos relacionar el 100% de los radicados pendientes por dárseles trámite, correspondientes a las vigencias 2016 y 2017, respecto a la vigencia 2018, tan solo presentamos los dieciséis (16) más antiguos y de entrega personal, así:

RADICADO N°	FECHA	PROCESO A CARGO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	FUNCIONARIO A CARGO
20162080051662	24/11/2016	D.T. Atlantico	Solicita certificar con destino a este despacho quien fue la persona que actuando en nombre y re prestación de la empresa transporte la costeña duran y cias.c.a. En liquidación judicial.	Arteta Maury Irina Paola
20168730161082	08/07/2016	Subdirección de Transito	Recursos de reposición contra la resolución no.373 de 17 de junio 2016	Cuadros Nuñez Lilia Beatriz
20173210829992	27/12/2017	Grupo Operativo de Transporte Terrestre	Traslado solicitud de la sra. Rosa Hilda Arevalo Quintana donde solicita copia de convenio empresarial	Villamizar Archila Carmen Nelly (coord)
20173210787322	06/12/2017	Grupo atención técnica en transporte y transito	solicitud de cargar información de los vehículos de placas asignadas bajo el mt 2017 4210139021	Villamizar Archila Carmen Nelly (coord)
20173210767122	29/11/2017	Grupo Control Interno Disciplinario	remisión por competencia por la procura dura primer distrito de Bogotá conforme a los preceptos contenidos en los artículos 2 y 3	Campos Pizarro Clara Julia
20173210693552	30/10/2017	Grupo Operativo de Transporte Terrestre	alcance al radicado 20173210645412 vehiculo de placa stj 285	Muñoz Mendivelso Victor Manuel
20173210637602	05/10/2017	Grupo Operativo de Transporte Terrestre	solicitud de informar cuales procedimientos para que agente de tránsito sanea error en comparendo	Villamizar Archila Carmen Nelly (coord)
20173210020372	16/01/2017	Grupo Operativo de Transporte Terrestre	Respuesta M.T. 20164110542341	Prieto Baquero Basilio
20182080000802	11/01/2018	Grupo Certificación Laborales para Pensión	Solicita sean enviados los formatos debidamente diligenciados y legibles para ser entregados a los pensionados	Avellaneda Sabogal Jennifer Andrea
20183210030212	18/01/2018	Grupo Reposición Integral de Vehículos	Saneamiento del vehículo de placas UFX-713 en reposición de la placa SWN-229	Ramirez Romero Cristian Esteban
20183210043042	24/01/2018	Grupo Atención técnica en Transporte y Transito	Solicitud certificación que conste si con resolución no 0001209 de 2017 se interpusieron recursos termino 5 días	Villamizar Archila Carmen Nelly (coord)



INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

20182130003862	01/02/2018	D.T. BOLIVAR	Solicitud de tarjeta de operación	Campillo Barreto Horacio Alfredo
20183050015392	07/02/2018	GRUPO ATENCIÓN TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	Derecho de petición	Villamizar Archila Carmen Nelly (coord
20182200003662	09/02/2018	SUBDIRECCI ÓN DE TRANSITO	Migración vehículos placas OIR-008 y DWR-249	John Fredy Suarez Guerrero (jefe)
20183210104092	19/02/2018	GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	Solicitud proceso de normalización de vehículo placa SQM-132	Otalora Garibello Cesar Augusto
20182130007442	23/02/2018	D.T. BOLIVAR	Certificación de suscripción en esta entidad en el seguro de responsabilidad civil extracontractual y contractual	Torres Vasquez Adalberto Miguel
20182080006012	23/02/2018	D.T. ATLANTICO	Solicitan habitación de la empresa en la modalidad de transporte especial de pasajeros según decreto 341 del año 2017	Arismendy Hernandez Vicky
20182080006132	26/02/2018	D.T. ATLANTICO	Solicita habilitación de la empresa en la modalidad transporte de servicio especial.- decreto 341 del 2017.	Arismendy Hernandez Vicky

De acuerdo a lo anterior, las diferentes dependencias del Ministerio de Transporte no están dando cumplimiento a los términos establecidos para responder los PQRs, evidenciando la necesidad de establecer controles en la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano, toda vez que se podría constituir en una Falta Disciplinaria.

Dentro de la función "Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las quejas y reclamos solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley", del Grupo Atención al Ciudadano, se hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento para que no se sigan presentando radicados con vigencia superior a un año inclusive sin respuesta, contraviniendo la Ley 1755 de 2015 Artículo 14" Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones...."

2. OBSERVACIONES GENERALES

- ✓ De acuerdo a nuestras verificaciones efectuadas al aplicativo PQRS, correspondiente al segundo semestre de la presente vigencia (con corte diciembre 31 de 2019), existían 15.370 solicitudes pendientes de respuesta.
- ✓ Igualmente, se evidenció sin gestión alguna en el aplicativo ORFEO - reportes de PQRS, que nos suministró el Grupo Atención al Ciudadano, que aún persisten radicados pendientes por descargar correspondientes a los últimos tres años, así: 2016 (2); 2017(6); 2018 (1.556)
- ✓ Se evidenció que aún persisten radicados pendientes de trámites relacionados en nuestro informe del primer semestre de 2019, según radicado 20191500085073 del 30- 08- 2019.



- ✓ En el aplicativo ORFEO para el primer semestre de la vigencia 2019, se evidenciaron radicados pendientes de respuesta al usuario, en el registro físico como WEB, con vigencias superiores a un año. Lo cual contraviene lo establecido en el Estatuto Anticorrupción Artículo 76 y a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones".
- ✓ De acuerdo con lo anterior, se estableció que no obstante el seguimiento y los planes de contingencia realizados por parte de la administración y directivos del Ministerio de Transporte, se establece la falta de compromiso institucional en las áreas que persiste esta situación.
- ✓ La Resolución 01245 del 03-04-2019 "por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte, que los ciudadanos formulen en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo, para obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto, se socializó y no ha sido cumplida en su totalidad

3. RECOMENDACIONES

- Establecer controles encaminados a dar respuestas oportunas al ciudadano, dado que existen radicados pendientes por atender con vigencias que superan los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones, superando incluso los seis (6) meses como se puede apreciar en el presente informe. Con lo cual se está incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y Artículo 8° de la Resolución 01245 del 03-04-2019, Parágrafos: 2, 4 y 5.
- Diseñar y establecer acciones encaminadas a la erradicación permanente, dada que aún persisten 1.564, radicados pendientes de trámite correspondientes a las vigencias 2016; 2017 y 2018, en algunos casos sin contestar, en otros casos descargados sin el lleno de los requisitos. Con el fin de dar cumplimiento a establecido sobre el particular en la Ley 1755 de 2015, Artículo 14. Parágrafo único de este artículo.
- Recomendamos que la Subdirección de Talento Humano, actualice su procedimiento en lo que hace referencia a la entrega del puesto por parte del funcionario bien sea por retiro o por cambio de empleo, dado el proyecto de reorganización que adelanta la Oficina Asesora de Planeación, denominado: "Fortalecer la gestión por procesos como modelo operativo.

Con el fin de que el funcionario entregue debidamente actualizado y a satisfacción el proceso de Gestión Documental ORFEO.

- Solicitar a la señora Ministra la posibilidad de la Actualización del Sistema de Gestión Documental ORFEO a la última versión que disponga el proveedor del sistema, con el ánimo de contar con un sistema más robusto, dinámico y se pueda obtener informes y datos estadísticos, alertas entre otras.



- Solicitar a los Directivos y Administración del Ministerio de Transporte, establecer permanentemente seguimiento al cumplimiento de términos a las diferentes peticiones formuladas por los ciudadanos y/o establecer planes de contingencia, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Según TITULO II, CAPITULO I y Resolución 1245 de 2019, entre otras.
- Actualizar la Resolución 002727 del 28 de junio de 2006, acorde a la normatividad vigente "el Estatuto Anticorrupción en su Artículo 76 y a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14". Además, los numerales 7 (Biblioteca) – 8 (Préstamos Interbancarios) y 10 (Grupo Anti-trámites) de esta Resolución (2727 de 2006), ya no se aplican al interior del Ministerio de Transporte.

Lo anterior con el fin de contar con una administración integral de las PQRS solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la ley.

LUZ STELLA CONDE ROMERO
Jefe Oficina Control Interno