



La movilidad
es de todos

Mintransporte

Ministerio de Transporte

Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Primer Trimestre 2022

Elaborado: Grupo de Relación de Estado - Ciudadano
Aprobado: Secretaría General

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+1) 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



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 primer trimestre, desde el 01 de enero al 31 de marzo del año 2022.

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 mes hasta los primeros días del mes de abril y de ella se extraen registros que corresponden al primer trimestre, la fecha de corte de la base de datos corresponde al 07 de abril 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 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 2022.
2. PQRSD por estado de gestión primer 2022.
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 2022

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2022, fueron recibidos un total de 65.878 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 20.724 como PQRSD y 45.154 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes:

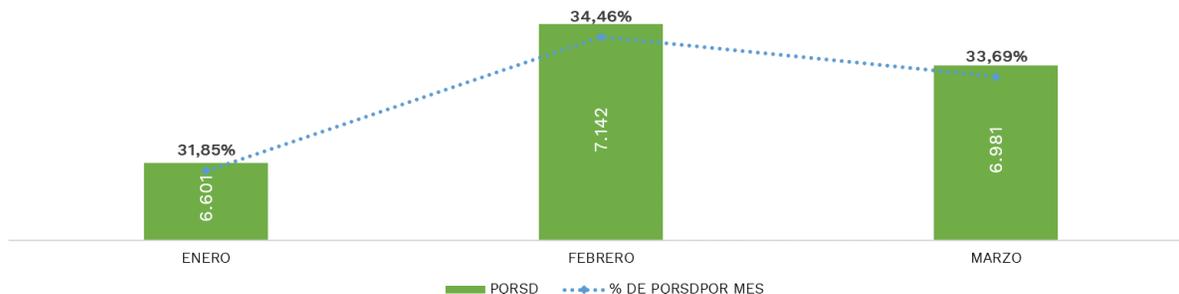
Tabla # 1, consolidado por mes.

| MES | TOTAL RADICADOS DE ENTRADA | OTRAS CATEGORÍAS | PQRSD | % DE PQRSDPOR MES |
|--------------|----------------------------|------------------|---------------|-------------------|
| ENERO | 20.968 | 14.367 | 6.601 | 31,85% |
| FEBRERO | 22.243 | 15.101 | 7.142 | 34,46% |
| MARZO | 22.667 | 15.686 | 6.981 | 33,69% |
| TOTAL | 65.878 | 45.154 | 20.724 | 100% |

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Grafica # 1, comunicaciones recibidas primer trimestre año 2022.

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo



2. PQRSD POR ESTADO DE GESTIÓN TRIMESTRE 2022

A continuación, se presenta el total de solicitudes que ingresaron como PQRSD y el estado de la gestión realizada en el primer trimestre de la vigencia 2022.

Tabla # 2, gestión del trimestre.

| MES | TOTAL PQRSD RECIBIDAS | FINALIZADO | GESTIÓN SIN FINALIZAR | SIN GESTIÓN |
|-----------------|-----------------------|---------------|-----------------------|--------------|
| ENERO | 6.601 | 6.575 | 1 | 25 |
| FEBRERO | 7.142 | 7.096 | 6 | 40 |
| MARZO | 6.981 | 6.935 | 5 | 41 |
| TOTAL | 20.724 | 20.606 | 12 | 106 |
| % PARTICIPACIÓN | 100% | 99,43% | 0,06% | 0,51% |

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+1) 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



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Como se observa en la tabla anterior, en el primer trimestre la radicación de PQRSD tuvo una tendencia a los 6900 radicados en promedio recibidos, de acuerdo con lo anterior, presentamos la participación recibida por mes. El mes con mayor participación es febrero con un 34.46% del total del trimestre (7.142), seguido de marzo con el 33.69% (6.981) y enero con el 31.85% (6.601). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos una gestión en el trimestre del 99.43% del total.

3. PQRSD RECIBIDAS POR CATEGORÍA

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

Tabla # 3, consolidado por tipo de categoría.

| TIPO DOCUMENTAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % DE PARTICIPACION |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|
| Derecho de Petición | 5.592 | 6.140 | 6.183 | 17.915 | 86,45% |
| Solicitud de Información | 924 | 890 | 684 | 2.498 | 12,05% |
| Consulta | 62 | 82 | 95 | 239 | 1,15% |
| Denuncia | 17 | 12 | 7 | 36 | 0,17% |
| Sugerencia | - | 10 | 4 | 14 | 0,07% |
| Reclamo | 2 | 7 | 3 | 12 | 0,06% |
| Felicitaciones | - | 1 | 2 | 3 | 0,01% |
| Queja | 4 | - | 3 | 7 | 0,03% |
| | 6.601 | 7.142 | 6.981 | 20.724 | 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 52,71% (10.924), seguido del portal web con el 44,40% (9.202) y por último el correo físico con el 2,89% (598).

Tabla # 4, medio de entrada de las peticiones.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % DE PARTICIPACION |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|
| Correo Electrónico | 3.341 | 3.794 | 3.789 | 10.924 | 52,71% |
| Buzón PQRS pagina web | 3.101 | 3.157 | 2.944 | 9.202 | 44,40% |
| Correo Físico | 159 | 191 | 248 | 598 | 2,89% |
| | 6.601 | 7.142 | 6.981 | 20.724 | 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+1) 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



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Grafica # 2, participación por medio de recepción.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

5. PARTICIPACIÓN DE PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de PQRS, 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 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 porcentaje y es equivalente a menos de 204 PQRS 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 Reposición Integral De Vehículos con el 14,16% de toda la entidad, seguido de la DT Cundinamarca con el 13,60%, y por último el Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 7,73%.



Tabla # 5, ranking de recepción de PQRSD.

| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % DE PARTICIPACION |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICUL | 1229 | 942 | 764 | 2.935 | 14,16% |
| DT CUNDINAMARCA | 885 | 955 | 979 | 2.819 | 13,60% |
| GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDAD | 542 | 571 | 489 | 1.602 | 7,73% |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORF | 389 | 460 | 419 | 1.268 | 6,12% |
| DT ANTIOQUIA | 420 | 284 | 281 | 985 | 4,75% |
| DT MAGDALENA | 237 | 280 | 260 | 777 | 3,75% |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATI | 221 | 265 | 257 | 743 | 3,59% |
| DT VALLE | 245 | 223 | 234 | 702 | 3,39% |
| DT BOLIVAR | 154 | 191 | 197 | 542 | 2,62% |
| GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS | 144 | 192 | 152 | 488 | 2,35% |
| DT NORTE DE SANTANDER | 124 | 182 | 179 | 485 | 2,34% |
| DT ATLANTICO | 127 | 154 | 110 | 391 | 1,89% |
| DT META | 114 | 132 | 125 | 371 | 1,79% |
| GRUPO DE LOGISTICA | 46 | 153 | 145 | 344 | 1,66% |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA | 96 | 113 | 110 | 319 | 1,54% |
| DT SANTANDER | 103 | 103 | 102 | 308 | 1,49% |
| DT NARIÑO | 104 | 93 | 106 | 303 | 1,46% |
| DT HUILA | 86 | 123 | 80 | 289 | 1,39% |
| DT BOYACA | 80 | 103 | 94 | 277 | 1,34% |
| DT RISARALDA | 76 | 80 | 101 | 257 | 1,24% |
| GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE | 52 | 85 | 117 | 254 | 1,23% |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | 83 | 56 | 107 | 246 | 1,19% |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | 67 | 89 | 83 | 239 | 1,15% |
| GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PAF | 63 | 90 | 76 | 229 | 1,10% |
| GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO | 53 | 88 | 74 | 215 | 1,04% |
| | 5.740 | 6.007 | 5.641 | 17.388 | 83,90% |

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

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

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 20.606 PQRSD, cifra que corresponde al 99,43%, encontrándose en trámite un total de 12 que corresponde al 0,06% y sin tramitar un total de 106 correspondiente al 0,51%. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

Tabla # 6, seguimiento general trimestre.

| MES | TOTAL PQRSD RECIBIDAS | FINALIZADO | GESTIÓN SIN FINALIZAR | SIN GESTIÓN |
|------------------------|-----------------------|---------------|-----------------------|--------------|
| ENERO | 6.601 | 6.575 | 1 | 25 |
| FEBRERO | 7.142 | 7.096 | 6 | 40 |
| MARZO | 6.981 | 6.935 | 5 | 41 |
| TOTAL | 20.724 | 20.606 | 12 | 106 |
| % PARTICIPACIÓN | 100% | 99,43% | 0,06% | 0,51% |

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+1) 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



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

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

Tabla # 7, gestión por dependencia.

| DEPENDENCIA | FINALIZADO | GESTIÓN SIN FINALIZAR | SIN GESTIÓN | TOTAL | % DE GESTIÓN |
|---|------------|-----------------------|-------------|-------|--------------|
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS | 2.931 | 1 | 3 | 2.935 | 99,86% |
| DT CUNDINAMARCA | 2.812 | 2 | 5 | 2.819 | 99,75% |
| GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO | 1.602 | | | 1.602 | 100% |
| GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO | 1.254 | 2 | 12 | 1.268 | 99% |
| DT ANTIOQUIA | 985 | | | 985 | 100% |
| DT MAGDALENA | 777 | | | 777 | 100% |
| GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO | 743 | | | 743 | 100% |
| DT VALLE | 702 | | | 702 | 100% |
| DT BOLIVAR | 542 | | | 542 | 100% |
| GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS | 487 | | 1 | 488 | 100% |
| DT NORTE DE SANTANDER | 485 | | | 485 | 100% |
| DT ATLANTICO | 391 | | | 391 | 100% |
| DT META | 371 | | | 371 | 100% |
| GRUPO DE LOGISTICA | 344 | | | 344 | 100% |
| DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA | 316 | 1 | 2 | 319 | 99% |
| DT SANTANDER | 308 | | | 308 | 100% |
| DT NARIÑO | 301 | | 2 | 303 | 99% |
| DT HUILA | 289 | | | 289 | 100% |
| DT BOYACA | 277 | | | 277 | 100% |
| DT RISARALDA | 257 | | | 257 | 100% |
| GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE | 245 | 1 | 8 | 254 | 96% |
| GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL | 245 | | 1 | 246 | 100% |
| SUBDIRECCION DE TRANSITO | 239 | | | 239 | 100% |
| GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | 213 | | 16 | 229 | 93% |
| GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO | 214 | 1 | | 215 | 100% |
| DT TOLIMA | 204 | | | 204 | 100% |
| GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR | 187 | | 2 | 189 | 99% |
| DT CORDOBA SUCRE | 166 | | | 166 | 100% |
| DT QUINDIO | 165 | | | 165 | 100% |
| DT CESAR | 164 | | | 164 | 100% |
| DT CAUCA | 134 | | | 134 | 100% |
| GRUPO COORDINACION RUNT | 123 | | 6 | 129 | 95% |
| GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL | 108 | 2 | 11 | 121 | 89% |
| DT CALDAS | 101 | | | 101 | 100% |
| DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO | 95 | | 1 | 96 | 99% |
| DT GUAJIRA | 95 | | | 95 | 100% |
| GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS | 89 | | | 89 | 100% |



| | | | | | |
|---|---------------|-----------|------------|---------------|---------------|
| GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL | 87 | | | 87 | 100% |
| GRUPO CONTRATOS | 86 | | | 86 | 100% |
| GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL | 83 | | | 83 | 100% |
| GRUPO TESORERIA | 57 | | 3 | 60 | 95% |
| GRUPO REGULACION | 41 | 1 | 15 | 57 | 72% |
| OFICINA DE REGULACION ECONOMICA | 57 | | | 57 | 100% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 56 | | | 56 | 100% |
| GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS | 56 | | | 56 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE | 55 | | | 55 | 100% |
| GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO | 54 | | | 54 | 100% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 47 | | 6 | 53 | 89% |
| GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES | 48 | 1 | | 49 | 98% |
| GRUPO NOTIFICACIONES | 42 | | | 42 | 100% |
| GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES | 42 | | | 42 | 100% |
| GRUPO JURISDICCION COACTIVA | 41 | | | 41 | 100% |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 40 | | | 40 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE | 40 | | | 40 | 100% |
| GRUPO ECONOMICO FINANCIERO | 39 | | | 39 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA | 36 | | | 36 | 100% |
| GRUPO APOYO A LAS REGIONES | 35 | | | 35 | 100% |
| DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE | 32 | | | 32 | 100% |
| GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR | 32 | | | 32 | 100% |
| SUBDIRECCION DE TRANSPORTE | 30 | | | 30 | 100% |
| GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE | 24 | | | 24 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA | 23 | | | 23 | 100% |
| GRUPO INGRESOS Y CARTERA | 23 | | | 23 | 100% |
| GRUPO DEFENSA JUDICIAL | 21 | | | 21 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL BETANIA | 17 | | | 17 | 100% |
| SECRETARIA GENERAL | 15 | | | 15 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR | 15 | | | 15 | 100% |
| GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION | 15 | | | 15 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA | 13 | | | 13 | 100% |
| ASESOR MINISTRO | 11 | | | 11 | 100% |
| GRUPO DE CONTABILIDAD | 10 | | | 10 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL CALAMAR | 10 | | | 10 | 100% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 | | 1 | 8 | 88% |
| INSPECCION FLUVIAL GAMARRA | 7 | | | 7 | 100% |
| GRUPO PRESUPUESTO | 4 | | | 4 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO | 4 | | | 4 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS | 4 | | | 4 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL EL BANCO | 4 | | | 4 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL GUAVIDO CHIVOR | 3 | | | 3 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA | 3 | | | 3 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ | 3 | | | 3 | 100% |
| GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 3 | | | 3 | 100% |
| COMITE DE CONVIVENCIA | 3 | | | 3 | 100% |
| DESPACHO MINISTRO | 3 | | | 3 | 100% |
| GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL | 3 | | | 3 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL GUARANDA | 3 | | | 3 | 100% |
| GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES | 3 | | | 3 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL RIOSUCIO | 3 | | | 3 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT | 2 | | | 2 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL ISTMINA | 2 | | | 2 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO | 2 | | | 2 | 100% |
| GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA | 2 | | | 2 | 100% |
| GRUPO DE ESTRATEGIA Y PRESUPUESTO | 1 | | | 1 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA | | | 1 | 1 | 0% |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO | 1 | | | 1 | 100% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | | | 1 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA | 1 | | | 1 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL PUERTO INIRIDA | 1 | | | 1 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL SOLANO | 1 | | | 1 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL TURBO | 1 | | | 1 | 100% |
| TOTAL | 20.606 | 12 | 106 | 20.724 | 99,43% |

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+1) 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



Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el año son: Grupo Reposición Integral De Vehículos con el 99,86%, la DT Cundinamarca con el 99,75% y el Grupo de Relación de Estado - Ciudadano 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 dieron respuesta a un total de 20.606 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:

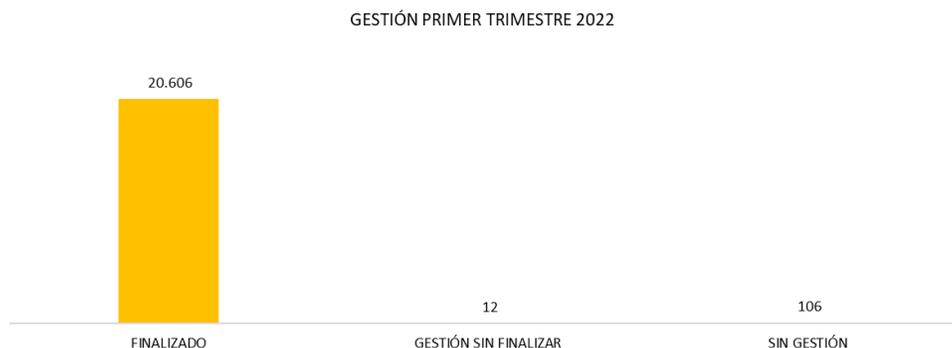
- ❖ Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envió, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema) según lo que establece la Resolución 1245 de 2019 y con ocasión de la pandemia COVID-19 en el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- ❖ Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (2.498 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 envió 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.

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

Grafica # 3, Gestión total del trimestre 2022 – Todas las categorías documentales.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

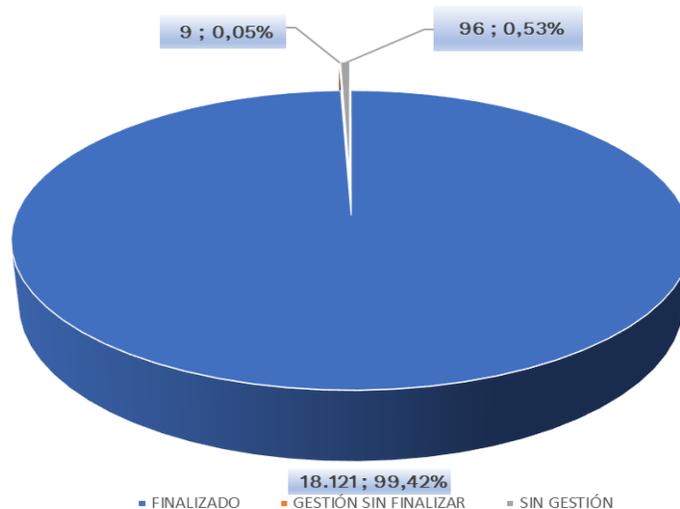
Grafica # 4, Análisis del presente capítulo –categorías sin las solicitudes de información.

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+1) 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



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

8.1. PQRSD FINALIZADAS:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y cuyos plazos fueron ampliados a 30 días hábiles en el Decreto 491 del 2020, en el periodo, se gestionaron el 76,04% (13.600) de los radicados entre el 1 y el día 30, el 8,02% (1.435) se respondió entre los días 31 a 40 y el 15,94% (2.850) 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 | 13.551 | 1.429 | 2.834 | 17.814 |
| Denuncia | 29 | 3 | 4 | 36 |
| Sugerencia | 7 | 1 | 6 | 14 |
| Reclamo | 7 | 1 | 3 | 11 |
| Queja | 3 | 1 | 3 | 7 |
| Felicitación | 3 | - | - | 3 |
| Total general | 13.600 | 1.435 | 2.850 | 17.885 |
| % Participación | 76,04% | 8,02% | 15,94% | 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 22,88% (54) fueron respondidas dentro de los 35 días hábiles, el 6,09% (15) se respondieron entre los días 36 y 40 y el 70,76% (167) 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 | 54 | 15 | 167 | 236 |
| Total general | 54 | 15 | 167 | 236 |
| % Participación | 22,88% | 6,36% | 70,76% | 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 33.33% (3) se gestionaron en los términos de hasta 30 días hábiles, el 22,22% (2) con los tiempos entre los días 31 a 40 y el 44.44% (4) 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 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| Reclamo | - | - | 1 | 1 |
| Total general | 3 | 2 | 4 | 9 |
| % Participación | 33,33% | 22,22% | 44,44% | 100% |

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas para el periodo analizado, no se encontraron de esta categoría en el estado gestión sin finalizar.

8.3. PQRSD SIN GESTIÓN:

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+1) 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



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 46.24% (43) al momento de la elaboración del presente informe se encontraban sin gestión entre los días 1 al 30, el 17.20% (16) se encontraban entre los días 31 a 40 y el 36.56% (34) tenían tiempos iguales o superiores a 41 días.

Tabla # 11, solicitudes sin gestión.

| TIPO DOCUMENTAL | RANGO DE DIAS DE GESTIÓN | | | TOTAL |
|------------------------|--------------------------|---------------|---------------|-------------|
| | 1 A 30 | 31 A 40 | MAYOR A 41 | |
| Derecho de Petición | 43 | 16 | 34 | 93 |
| Total general | 43 | 16 | 34 | 93 |
| % Participación | 46,24% | 17,20% | 36,56% | 100% |

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 33,33% (1) se encontraba en los términos y el 66,67% (2) se encontraban vencidas al momento de la elaboración del presente informe.

Tabla # 12, solicitudes sin gestión - Consultas.

| TIPO DOCUMENTAL | RANGO DE DIAS DE GESTIÓN | | | TOTAL |
|------------------------|--------------------------|--------------|---------------|-------------|
| | 1 A 35 | 36 A 40 | MAYOR A 41 | |
| Consultas | 1 | - | 2 | 3 |
| Total general | 1 | - | 2 | 3 |
| % Participación | 33,33% | 0,00% | 66,67% | 100% |

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. Lo anterior también es complementado con el acompañamiento de un enlace designado por la coordinación de dicho grupo a todas las dependencias, este acompañamiento permite la revisión personalizada de casos puntuales, así como el soporte y capacitación si son necesarios, con

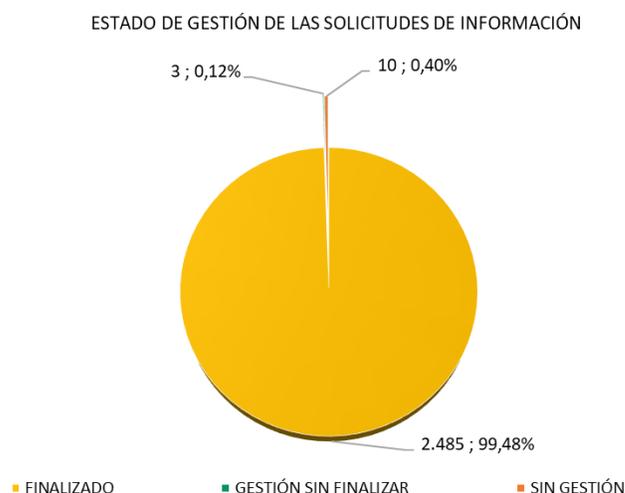


el objetivo de garantizar una respuesta al ciudadano en los términos que establece la ley.

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 primer trimestre de 2022 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.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Del total de PQRSD recibidas en el trimestre (20.724), el 12,05% (2.498) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 99,48% (2.485) se encuentran finalizadas, el 0,40% (10) se encuentran a la fecha de corte sin gestión y el 0,12% (3) en proceso de finalización. 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 | | | TOTAL |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| | 1 A 20 | 21 A 30 | MAYOR A 31 | |
| FINALIZADO | 1.475 | 451 | 559 | 2.485 |
| SIN GESTION | 2 | 1 | 7 | 10 |
| GESTION SIN FINALIZAR | - | 2 | 1 | 3 |
| Total general | 1.477 | 454 | 567 | 2.498 |
| % Participación | 59,13% | 18,17% | 22,70% | 100% |

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Del total de solicitudes finalizadas, el 59,36% (1.475) se respondieron entre el día 1 y el 20 de su recepción, el 18,15% (451) entre el día 21 y 30, y el 22,49% (559) se respondieron con tiempos iguales o superiores a 31 días. Respecto a las solicitudes que no tienen gestión, encontramos que el 20% (2) se encontraban sin gestión en los términos de la petición, el 10% (1) entre los días 21 a 30 y el 70% (7) a la fecha de corte, se encontraban con tiempos iguales o superiores a 31 días.

En cuanto a los radicados cuya gestión no ha finalizado, encontramos que el 66.67% (2) radicados a la fecha de corte estaban entre los días 21 a 30 y el 33.33% (1) con los tiempos superiores a 31 días.

9.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

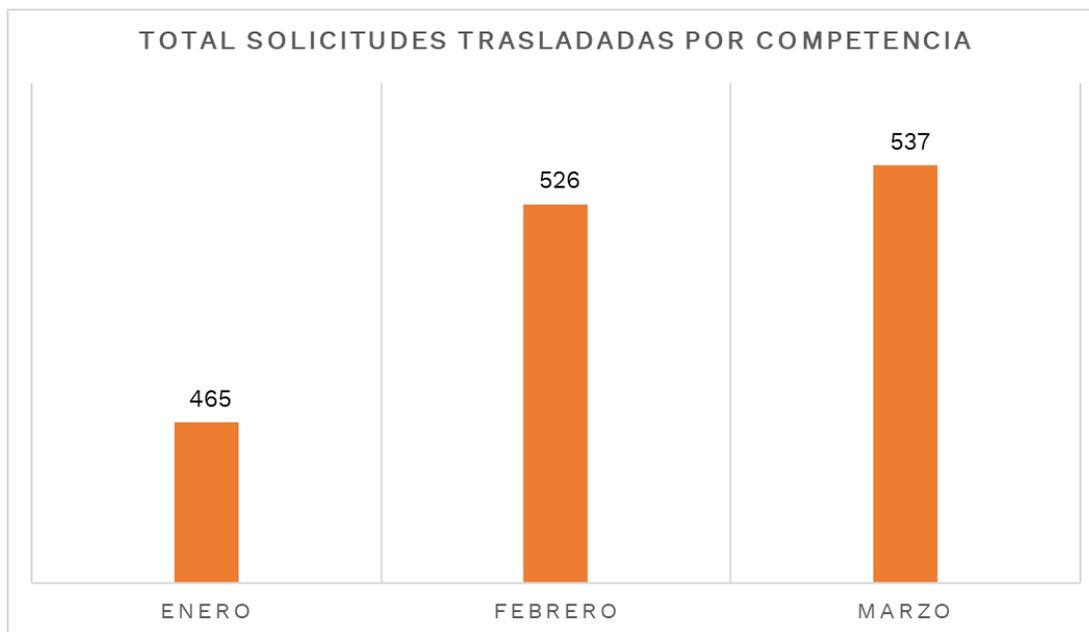
De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (2.498) al corte del presente informe *no* se evidencia negación de la información requerida a los ciudadanos en sus solicitudes.

10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En el primer trimestre de 2022, del total de peticiones globales recibidas en el periodo analizado, el Ministerio de Transporte se trasladó 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

Desde febrero del año 2021, el Ministerio de Transporte realizó interoperabilidad hacia entidades del sector como: La Superintendencia de Transporte (Supertransporte), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) y la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), esta operación se inició con el objeto de poder disminuir la entrega de las peticiones que llegan al Ministerio y cuya competencia está en cabeza de las entidades ya mencionadas, con este proceso en el primer trimestre del año 2022 trasladamos un total de 577 peticiones de las 1.683 que recibimos, esto corresponde a un porcentaje del 31.97%

Dichas peticiones fueron entregadas en un tiempo no superior a dos (2) días de ser recibidas a su entidad competente.

11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

1. Gracias al seguimiento y a las acciones implementadas de la Secretaría General, el Grupo de Relación de Estado – Ciudadano y las



TICs, se logró aumentar la gestión de toda la Entidad de 93,17% al 99.43%, continuamos con los seguimientos, el acompañamiento y el desarrollo de mejoras a nuestras aplicaciones para lograr responder al ciudadano en el tiempo pactado, con un lenguaje claro y una satisfacción de la gestión cumplida, seguiremos sumando esfuerzos de todas las dependencias para apuntar a un 100% de la gestión.

2. Las actividades colaborativas entre el Grupo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones y el Grupo de Relación Estado – Ciudadano han permitido ajustar diversas necesidades identificadas en nuestro CRM y Sistema de Gestión documental para tener unas herramientas con potencial que permitan apoyar la gestión en pro del servicio a nuestro ciudadano.
3. Seguimos trabajando en garantizar la interoperabilidad con el restante de nuestras entidades adscritas. Para aumentar la eficiencia en la entrega de la correspondencia que llega al Ministerio y debe ser respondida por estas.

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 portal web de radicación habilitado 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.

Dynamics 365: Es una plataforma de aplicaciones basadas en la nube que combina componentes de CRM. Se refiere a la gestión de las relaciones con los clientes (Customer Relationship Management. Fuente: internet).

ORFEO: Sistema de gestión documental adoptado por el Ministerio de Transporte, que permite administrar toda la información no estructurada de la entidad a través de una interfaz web.