



**MEMORANDO**

20231500019973



23-02-2023

Bogotá D.C.

PARA: Doctora María del Carmen Vivas Barragán, Coordinadora Grupo de Relación Estado - Ciudadano

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 2022, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: Informe

Copia: Doctor Guillermo Reyes González, Ministro de Transporte

Doctor: Víctor Manuel Armella Velázquez, Secretario General

Elaboró: Wilson González T

Revisó: Luz Stella Conde



<div> <div> <div>MINISTERIO DE TRANSPORTE</div> <div>OFICINA DE CONTROL INTERNO</div> <div>ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN</div> <div>SEGUIMIENTO A: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</div> </div> </div>	
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 2022 al 31 de Dic de 2022, de acuerdo con el reporte generado y suministrado por el Grupo Servicio al Ciudadano, correspondientes a Estadísticas PQRS
METODOLOGIA	Análisis de la información reportada por el Grupo de Atención al ciudadano
FECHA DE CORTE	Dic. 31 de 2022

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 que 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”, Resolución N° 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:

Resolución 588 de 2020 - funciones

- 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 frente al ciudadano
- 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 Relación Estado - Ciudadano en desarrollo de sus funciones radica, clasifica, asigna y monitorea a través de la herramienta administradora de PQRS DYNAMICS las PQRS- WEB y el gestor documental ORFEO, igualmente responde las PQRS de primer nivel o direcciona según el caso.

Adicionalmente la administración preocupada por las constantes y crecientes cifras en los radicados pendientes por tramitar en el aplicativo ORFEO, emite 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 y se dictan otras disposiciones”.

El pasado 30 de junio finalizó la emergencia sanitaria en nuestro País y conforme al artículo 3°. del Decreto 491 de 2020. Por lo anterior con radicado N. 20223450068583 del 6 de julio de 2022, se indica que a partir del 12 de julio de 2022 se deberá retornar a laborar en forma presencial en la sede del Ministerio de Transporte de Bogotá y en todas las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales, con un aforo del 100% de los funcionarios que hacen parte de todas las dependencias

Ahora bien, la Entidad tiene como medio de recepción de las PQRS a nivel Nacional dos medios los cuales son:

- Radicación medio web (Formulario Ciudadano) Grupo de Relación Estado - Ciudadano  
Radicación correo electrónico: correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co, los cuales se radican en ORFEO
- Radicación física (Ventanilla de radicación) se recepción por el Grupo de Relación Estado - Ciudadano, en Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales

A continuación, presentamos el estado de cada uno de estos medios de recepción de las PQRS a nivel Nacional y los diferentes canales utilizados que ha implementado este ministerio:

1.1. Seguimiento portal Web, correos electrónicos, portal de trámites y radicados físicos entre otros.

Esta labor es llevada a cabo por parte de funcionarios de este Grupo:

Concepto	Primer semestre 2022			Segundo semestre 2022		
	Recibidos	Radicados/ Atendidas	%	Recibidos	Radicados/ Atendidas	%
Correo electrónico	81.589	52.812	65%	78.445	52.658	67%
Portal Web	67.130	67.130	100%	49.936	49.936	100%
Portal de trámites	473	473	100%	417	417	100%
Atención Chat	2.814	2.730	97%	5.131	4.978	97%
Chat Bot	614	614	100%	204	204	100%
Video llamadas	5.660	4.813	85%	6.214	5.424	87%
CANAL ESCRITO - Radicación física	4.878	4.878	100%	5.703	5.703	100%
CANAL PRESENCIAL- Atención presencial	2.790	2.397	86%	4.567	3.719	81%
CANAL TELEFONICO – línea de servicio	34.825	33.048	95%	32.837	31.474	96%

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

De acuerdo con el cuadro anterior podemos indicar que en el segundo semestre las solicitudes recibidas vs los radicados del primer semestre 2022 disminuyeron en la mayoría de los medios o canales de comunicación para radicar sus solicitudes de los usuarios.

Respecto a las solicitudes a través del canal correo electrónico el porcentaje de radicación frente a las atendidas no supera el 67% para el segundo semestre 2022, lo cual debe ser tenido en cuenta para análisis en el sentido de realizar campañas fortalecimiento para que las dependencias realicen esta labor.

1.2 GESTIÓN ORFEO - CIFRAS GENERALES 2022

A continuación, indicamos en cifras el estado de esta información año 2022:

GESTIÓN ORFEO - CIFRAS GENERALES 2022					
MES	FINALIZADO	GESTION SIN FINALIZAR	SIN GESTION	TOTAL	% DE GESTIÓN
Enero	20.943	7	18	20.968	100%
Febrero	22.224	3	16	22.243	100%
Marzo	22.647	4	16	22.667	100%
Abril	18.425	5	12	18.442	100%
Mayo	20.785	11	19	20.815	100%
Junio	20.094	20	44	20.158	100%
Julio	19.954	14	85	20.053	100%
Agosto	22.688	45	141	22.874	99%
Septiembre	17.138	74	341	17.553	98%

Octubre	15.818	130	465	16.413	96%
Noviembre	15.260	237	1.202	16.699	91%
Diciembre	10.155	283	4.684	15.122	67%
TOTAL	226.131	833	7.043	234.007	97%

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

De acuerdo con lo anterior se indica que de la información recibida V.S. la información atendida durante el año 2022 la gestión fue buena.

Así mismo se observa que algunos trámites se encuentran sin finalizar (833) y sin gestión un numero representativo (7.043).

Pese a los comunicados remitidos a las dependencias este número de tramites tiende a aumentar por lo cual debe establecerse una estrategia en la que los jefes de dependencia controlen esta labor de mantener actualizado el Orfeo y se le dé trámite en los tiempos establecidos por ley.

1.3 DEPENDENCIAS Y USUARIOS RESPONSABLES, RADICADOS SIN GESTIÓN - Y SIN FINALIZAR

AREA RESPONSABLE	GESTION SIN FINALIZAR	SIN GESTION	TOTAL
DT CUNDINAMARCA	98	1.381	1.479
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	63	475	538
DT ANTIOQUIA	10	497	507
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	222	220	442
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	23	330	353
DT ATLANTICO	48	264	312
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	9	226	235
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	46	218	264
DT BOLIVAR	6	252	258
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	12	188	200
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	18	173	191
SUBDIRECCION DE TRANSITO	9	180	189
ASESOR MINISTRO	6	181	187
DT VALLE	3	180	183
DT NARINO	3	159	162
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	13	140	153
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	15	127	142
DT QUINDIO	3	138	141

GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	3	134	137
GRUPO REGULACION	86	47	133
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	20	108	128
DT MAGDALENA	15	97	112
DESPACHO MINISTRO	3	101	104
DT NORTE DE SANTANDER		87	87
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	2	83	85
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	10	74	84
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	61	66
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	4	71	75
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	3	66	69
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	7	59	66
DT SANTANDER	3	62	65
DT TOLIMA	18	43	61
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	3	51	54
DT BOYACA	6	41	47
DT CESAR	1	44	45
DT META	3	42	45
GRUPO COORDINACION RUNT	1	34	35
DT GUAJIRA	2	32	34
DT CALDAS	8	21	29
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS		25	25
GRUPO JURISDICCION COACTIVA		23	23
GRUPO CONTRATOS	4	17	21
GRUPO DEFENSA JUDICIAL		20	20
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	1	16	17
DT CAUCA	1	16	17
INSPECCION FLUVIAL GIRARDOT		16	16
GRUPO TESORERIA		15	15
DT CORDOBA SUCRE	2	11	13

GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		13	13
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE		12	12
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE		11	11
DT HUILA		11	11
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	9	11
DT RISARALDA	2	9	11
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	2	8	10
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA		9	9
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	1	6	7
GRUPO DE LOGISTICA		8	8
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	1	7	8
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	6	7
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES		7	7
INSPECCION FLUVIAL PUERTO GAITAN		7	7
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	1	5	6
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL		6	6
GRUPO ECONOMICO FINANCIERO		6	6
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA		5	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO		5	5
SECRETARIA GENERAL		5	5
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	3	1	4
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR		4	4
COMISION DE PERSONAL		4	4
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ		4	4
GRUPO DE TRANSPORTE		3	3
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	2	1	3
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA		3	3
UNIDAD DE PLANEACION DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE - UPIT			
GRUPO NOTIFICACIONES		3	3
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES		2	2

INSPECCION FLUVIAL BETANIA		2	2
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE		2	2
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR		2	2
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA		2	2
GRUPO AUDITORIA, GESTION Y CONTROL INTERNO SECTORIAL		1	1
INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE		1	1
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR		1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA		1	1
GRUPO DE CONTABILIDAD		1	1
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1	1
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO		1	1
GRUPO INGRESOS Y CARTERA		1	1
TOTAL, RADICADOS	833	7.043	7.876

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

De acuerdo con el cuadro anterior, se observan áreas con un alto porcentaje de tramites sin finalizar y sin gestión, situación que debe ser analizada por el comité de control interno para que se tomen acciones frente al tema.

#### 1.4 Canales virtual, escrito, presencial y telefónico

A continuación, presentamos un análisis de cifras por los principales canales de acceso de mayor relevancia en el ministerio a 31 de Dic 2022: virtual, escrito, presencial y telefónico.

Concepto	2022		
	Recibidos	Atendidos	%
Virtual	298.627	242.189	81%
Escrito	10.581	10.581	100%
Presencial	7.357	6116	83%
Telefónico	105.533	102.393	97%

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

El portal Web presentan un significativo porcentaje de participación en el primer semestre, utilizados por la ciudadanía para presentar sus PQRS, alcanzando aproximadamente un total de 117.066 solicitudes recibidas que corresponden al 100% radicados así mismo otro medio de mayor uso por parte de los usuarios es el de radicación por correo electrónico que alcanzo el 66% radicados.

Cifra oficial al 31-12-2022	COMPARATIVO DE GESTIÓN POR VIGENCIA			
	TOTAL, OTRAS VIGENCIAS	2021	2022	TOTAL, GENERAL
TOTAL, RECIBIDO	239.323	248.668	218.885	706.876
TOTAL, GESTIONADO	239.322	248.601	210.354	698.277



SOLICITUDES SIN GESTIÓN - 31/12/2022	1	64	7.043	7.108
---	---	----	-------	-------

Información reportada por el Grupo Relación Estado- Ciudadano

El Grupo de Relación Estado- Ciudadano en cumplimiento al numeral 17 del artículo 3 de la Resolución No. 20213040064595 de 2021 Por medio del cual se asigna la función de Efectuar el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de competencia de la entidad, que sean formuladas por los diferentes canales de atención, con fundamento en el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio, envía comunicaciones semanales a los directores de las dependencias informando sobre el estado de la gestión a la fecha de corte, así como se permite recordar los términos legales para dar respuesta oportuna a las PQRS y trámites de la Entidad.

A la fecha de corte se encontraban 7.043 radicados sin gestión de un total de 218.885 que equivale a un 3.21%, lo que indica que la gestión ha sido buena.

Y para el segundo semestre del 2022 se recibieron 32.837 solicitudes de trámites y se atendieron 31.474 equivalente a un 97%, lo que indica que la gestión mejoro en el segundo semestre de 2022.

RECOMENDACION:

- ✓ Los Directivos y Administración del Ministerio de Transporte, deben establecer permanente seguimiento al cumplimiento de términos a las diferentes peticiones formuladas por los ciudadanos teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Según TITULO II, CAPITULO I y Resolución 1245de 2019, entre otras y/o establecer planes de contingencia de ser necesario, con el fin de dar trámite conforme a los términos que estipula la normatividad vigente.
- ✓ El Grupo de Relación Estado – Ciudadano, en cumplimiento de sus funciones recomienda se lleven a la alta gerencia los resultados de los seguimientos realizados, con el fin de establecer medidas para la gestión de los radicados pendientes vencidos por parte de las áreas responsables.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 y la Resolución 1245 de 2022, para prevenir eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal y que pueden afectar la imagen institucional.
- ✓ Los resultados del informe únicamente hacen referencia a los soportes allegados por la Coordinación de PQR de este Ministerio y analizadas por parte del auditor.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se hacen con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Jefe Oficina de Control Interno