



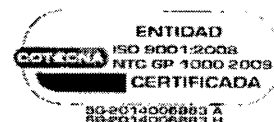
MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO

20171500034293



06-03-2017

Bogotá, 06-03-2017

PARA: Dra. PAULA ANDREA SÁNCHEZ GUTIERREZ  
Secretaria General:

DE: Jefe Oficina de 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 efectúa seguimiento y verificación al estado de las quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad registradas durante el segundo semestre de 2016, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexos: dieciocho (18) folios

Copias: Dra. María Mercedes Santos Rueda – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

Proyectó: Juddy Amado

Elaboró: Juddy Amado

Revisó: Wilson Gonzalez

Fecha de elaboración: 28/02/2017

Número de radicado que responde: 20171500034293

Tipo de respuesta: Total (X) Parcial ( )

<b>MINISTERIO DE TRANSPORTE OFICINA DE CONTROL INTERNO ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	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.
<b>ALCANCE</b>	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 01 de julio de 2016 hasta el 31 de diciembre de 2016, de acuerdo al reporte generado por el Sistema de Gestión Documental – Orfeo – Reportes de la Entidad – 5. Reporte Asignación Tipos Selectos.
<b>METODOLOGÍA</b>	Análisis de una muestra efectuando revisión de registros y evidencia objetiva.
<b>FECHA</b>	31 de diciembre 2016

## 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 y Ley estatutaria 1755 de 2015.

Al interior del Ministerio se expidió la Resolución No. 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 a nivel nacional, 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 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.

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 lo allegado.

Adicionalmente, los radicados allegados de forma física al Grupo de Administración Documental a través de la ventanilla de radicación, son monitoreados y se les efectúa el seguimiento con el apoyo de un abogado cuya supervisión está a cargo de los Grupos de

*[Handwritten signature]*

Atención al Ciudadano y Gestión documental dado que este último es el administrador del Sistema de Gestión Documental Orfeo en el cual se sustenta la radicación en el Ministerio de Transporte.

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 FÍSICA (Ventanilla de radicación) recepcionados por el Grupo de Administración Documental.

Teniendo en cuenta los desarrollos y fortalecimiento que ha tenido el tema de las PQRS en la entidad, y de acuerdo al informe de gestión de actividades del segundo semestre de 2016 presentado por el Grupo Atención al Ciudadano a la Secretaría General, se transcribe lo siguiente: « [...] Con el fin de adelantar los procesos que permitan la sistematización de trámites y servicios se efectuaron las siguientes actividades [...]. »

- **Seguimiento Físico:**

Con el contrato No. 570 de 2016, se contrató la prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de la ventanilla de radicación del Ministerio de Transporte, hasta el 31 de diciembre de 2016. Objeto: « [...] Prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de la ventanilla de radicación del Ministerio de Transporte. [...]. »

- **Seguimiento Web:**

El Grupo de Atención al Ciudadano, realizó contratación para el seguimiento a las PQRS que llegan a nivel nacional al Ministerio a través de la Web, mediante el contrato No. 026 de una abogada hasta el 31 de diciembre del 2016. Objeto: « [...] Prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, (PQRS), recibidas en el ministerio de transporte, a través del sistema de información [...]. »

- **Apoyo al seguimiento PQRS Físico y Web:**

Para lograr la sistematización de información de las PQR se estableció el contrato No. 548 de 2016, Objeto es: « [...] Prestación de servicios de apoyo a la gestión en el seguimiento de estadísticas de las PQRS que ingresan a la plataforma de gestión documental del Ministerio de Transporte. [...]. »



Mediante el contrato No. 533 de 2016, se contrató la prestación de servicios de preproducción, producción, y post producción de piezas audiovisuales animadas que sirvan de apoyo para difundir la sistematización de las PQRS del Ministerio de Transporte.

Para el período comprendido entre el 1° de julio y 31 de diciembre de 2016, la Oficina de Control Interno, procedió a realizar seguimiento al manejo de las peticiones, quejas y reclamos allegados a la entidad, para lo cual se revisaron las diferentes fuentes, así:

### 1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO Físico y Web:

#### 1.1.1 Registro Físico.

De acuerdo al informe de gestión del Grupo Atención al Ciudadano y teniendo en cuenta que se han desarrollado mejoras al aplicativo Orfeo. Se presentaron las siguientes cifras de PQRS FÍSICAS recibidas durante el segundo semestre de 2016, Estadísticas obtenidos por el sistema Documental ORFEO, de la siguiente forma: (ingreso POR PQRS tipo de consulta REPORTE PQR, tipo de reporte POR PQR, dependencia TODAS LAS DEPENDENCIAS y se coloca el TIPO DE PQR) generando el siguiente reporte:

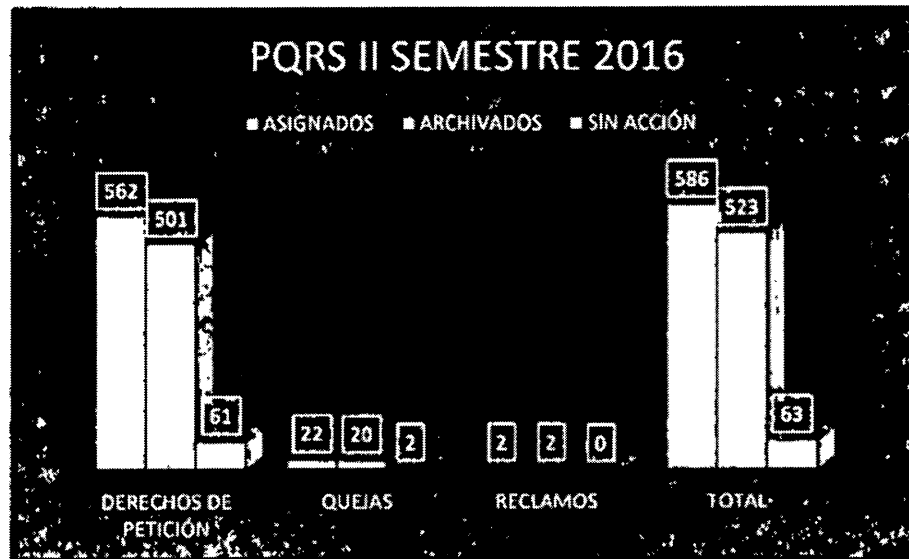
ÁREA	PQRS
PLANTA CENTRAL	2053
DIRECCIONES TERRITORIALES	213
TOTAL	2266

Esta Oficina para determinar el cumplimiento de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo a la Resolución interna, a lo dispuesto por el Estatuto Anticorrupción en su art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 art. 14, procedió a tomar una muestra de los radicados relacionados en el siguiente reporte emitido por el aplicativo ORFEO:

- **Reporte Asignación Tipos Selectos y Radicados.** De acuerdo a dicho reporte, se observa que las PQR's allegadas durante el segundo semestre de 2016, al Ministerio son las siguientes:

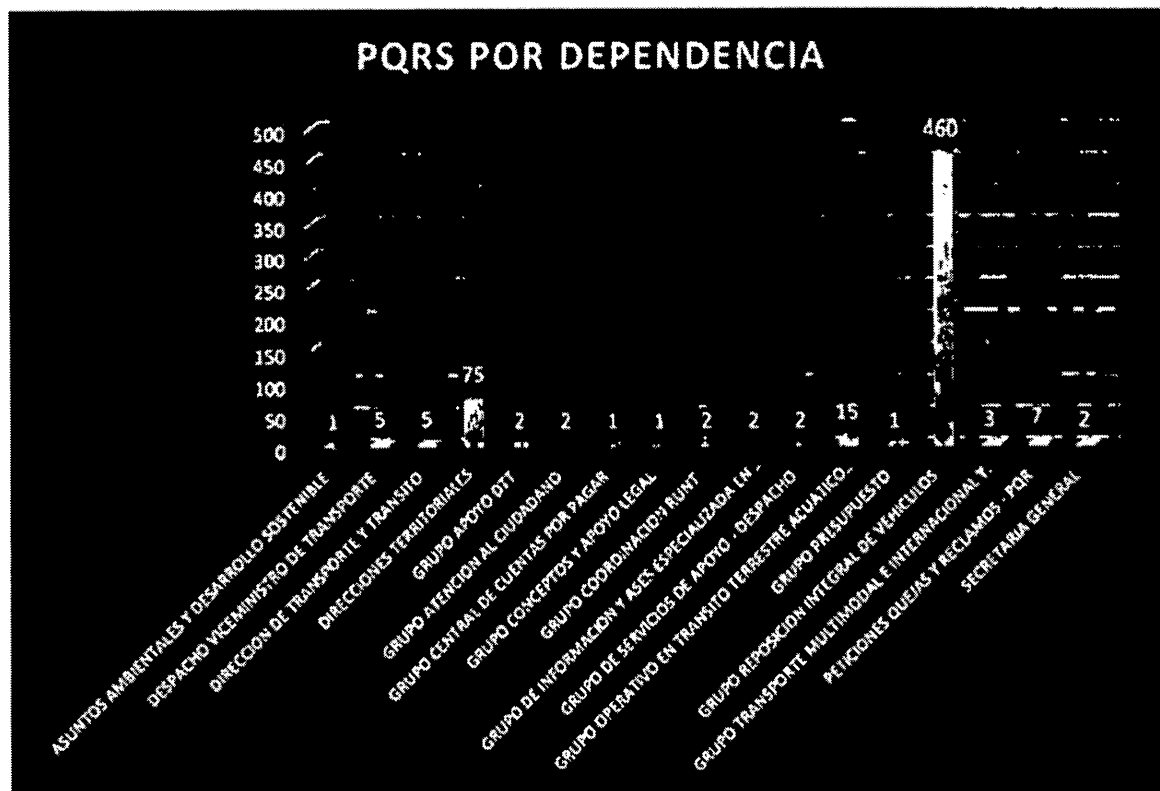
TIPO DE DOCUMENTO	ASIGNADOS	ARCHIVADOS	SIN ACCIÓN
DERECHOS DE PETICIÓN	562	501	61
QUEJAS	22	20	2
RECLAMOS	2	2	0
TOTAL	586	523	63

*[Handwritten signature]*



Informe por áreas de acuerdo al reporte del aplicativo Orfeo.

AREA	PQRS
ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	5
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	5
DIRECCIONES TERRITORIALES	75
GRUPO APOYO DTT	2
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	2
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR	1
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	1
GRUPO COORDINACION RUNT	2
GRUPO DE INFORMACION Y ASES ESPECIALIZADA EN MAT DE TIO Y TTE	2
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO - DESPACHO	2
GRUPO OPERATIVO EN TRANSITO TERRESTRE ACUATICO Y FERREO	15
GRUPO PRESUPUESTO	1
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	460
GRUPO TRANSPORTE MULTIMODALE INTERNACIONAL Y DE APOYO	3
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR	7
SECRETARIA GENERAL	2



De acuerdo al Reporte de Tipos Selectos, se procedió a realizar una revisión de las peticiones (Derechos de Petición), quejas, reclamos sin acción y archivados por dependencia y se observó que:

De 586 radicados se tomó una muestra de 296 registros los cuales fueron revisados y de estos, se evidencia que 63 están sin trámite, observando que respecto al primer semestre de 2016 hubo un aumento del 15% de peticiones sin respuesta, pese a que la muestra analizada es menor a la tenida en cuenta en el primer semestre; a continuación se presentan los radicados que no presentan respuesta en el aplicativo Orfeo:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210537592	12/08/2016	Derecho de Petición	Archivan y no dan respuesta al peticionario, porque consideran, que es un comentario
20163210549582	02/09/2016	Derecho de Petición	Se dio respuesta. Pero se devolvió el correo, entonces el peticionario no ha recibido respuesta
20163210630532	12/10/2016	Derecho de Petición	Archivan y colocan que otra entidad dará respuesta y no hay evidencia de que la solicitud fuera trasladada.

*[Handwritten signature]*



MINTRANSPORTE


**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210537592	29/08/2016	Derecho de Petición	Archivan no dan respuesta al peticionario, por ser comentarios a un Decreto
20163210549582	02/09/2016	Derecho de Petición	El radicado 20164020435691, no corresponde. El que relaciona ORFEO, ya fue devuelto
20163210430872	12/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Archivan y dicen que toman nota, pero la solicitud está pendiente de respuesta
20163210691212	15/11/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Archivan y comentan que anexa el expediente los documentos que relacionan.
20163210729642	30/11/2016	Derecho de Petición	No anexan, ni relacionan respuesta y archivan la petición.
20163210431142	12/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Radicado anulado 20164020490501
20163210476802	29/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Relacionan un radicado como respuesta, pero esta anulado (20164020375471)
20163050073192	21/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Dicen que tramitado y entregado. El radicado 20163050020991, fue anulado
20163050077812	02/08/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. 2016420353411. No existe
20163050080932	11/08/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Archivan y colocan tramitado, pero no hay soporte, ni anexan respuesta.
20163050087752	30/08/2016	Derecho de Petición	Dicen que contestan por correo pero no lo relacionan
20163050110962	28/10/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Dicen que remiten vía electrónico y no se evidencia respuesta al peticionario
20163050113182	02/11/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Dicen que contestaron vía correo electrónico, pero no hay respuesta al peticionario
20163050122082	29/11/2016	Derecho de Petición	Dicen que contestaron vía correo electrónico
20163030044212	27/09/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta.
20163030054902	09/11/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163030067782	20/12/2016	Derecho de Petición	No adjuntaron o digitalizaron la PQR respuesta
20163210762982	14/12/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Grupo Central de Cuentas por Pagar.
20163760103902	01/08/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Aparece como devuelto D.T. Valle
20163760141482	12/10/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. D.T. Valle
20163760141482	12/10/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. D.T. Valle
20163760159602	22/11/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. O.T. Valle
20163760167662	09/12/2016	Derecho de Petición	Relacionan que responden por vía electrónica. D.T. Valle
20163210458922	22/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta Dirección de Transporte y Tránsito
20163210628192	11/10/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Dirección de Transporte y Tránsito
20163210666032	31/10/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta Grupo Coordinación RUNT
20164730032622	02/09/2016	Queja	Se elaboró Acta y remitió al INVIAS. Se desconoce quien la elaboró. D.T. Tolima
20174730002527	27/01/2017	Derecho de Petición	Sin respuesta. D.T. Tolima
20164410015892	14/06/2016	Queja	Manifiestan que se envió correo. Sin evidencia D.T. Huila
20164410017812	05-07/2016	Queja	Sin trámite. D.T. Huila
20164410020202	05/08/2016	Queja	Manifiestan que enviaron correo. Sin evidencias. D.T. Huila
20164410028242	19/11/2016	Queja	Sin trámite. D.T. Huila
20164410028352	11/11/2016	Queja	Sin respuesta D.T. Huila
20174410000592	01/11/2017	Queja	Sin respuesta D.T. Huila
20163210644042	19/10/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo.
20163210670182	02/11/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo
20163210672332	03/11/2016	Derecho de Petición	Sin evidencias, o soportes de la respuesta dada. Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo



RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210701822	17/11/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo
20173210003932	04/01/2017	Derecho de Petición	Manifiestan haber dado respuesta mediante correo electrónico. Sin soportes. Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo
20173210017092	13/01/2017	Derecho de Petición	No hay resultados según ORFEO. Grupo de apoyo OTT.
20163210415962	05/07/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210441062	15/07/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210442202	15/07/2016	Solicitud	Sin resolver. El 10-01-2017, se le paso a la Dra. Betty Herrera. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210456332	21/07/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210458232	22/07/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210462812	23/07/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Se archiva como complemento al expediente. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210468672	26/07/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Debido a que no hay recursos económicos. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210476332	28/07/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Se encuentra en poder del coordinador desde el 25-02-2017. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210481352	01-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Dice: Se encuentra en lista de vehículos inactivos. En estudio para trámite ante el RUNT. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210482182	02-08-2016	Petición	Sin trámite. Se dio traslado al Grupo de Notificaciones. Se archivó el 06-10-2016, por Lidia Martínez. Grupo Notificaciones
20163210482252	02-08-2016	Petición	Sin trámite. Se dio Traslado al Grupo de Notificaciones. Grupo Notificaciones
20163210482362	02-08-2016	Derecho de Petición	Sin Resolver. Se dio traslado al Grupo de Notificaciones. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210482482	02-08-2016	Solicitud	Sin resolver a la espera de que MHCP, asigne recursos al programa. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210488492	04-08-2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210489552	04-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210490792	04-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Grupo Reposición Integral de Vehículos

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210492452	05-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210495372	08-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210509102	16-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210509222	16-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Se encuentra en lista de vehículos inactivos Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210511532	17-08-2016	Derecho de Petición	Argumentan que se dio respuesta por correo electrónico. Sin soportes Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210523892	22-08-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. Se encuentra en lista de vehículos inactivos. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210536182	27-08-2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Se reasignó a la Dra. Betty Herrera Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210550532	02-09-2016	Derecho de Petición	Sin resolver al usuario. Se remitió al Grupo de Notificaciones, el 30-11-2016 Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210569662	14-09-2016	Solicitud Información	Sin resolver. Se asignó a Pedro Acosta Lemus en Febrero 14/17 Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210570012	14-09-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Reasignado a Pedro Acosta Lemus. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210570522	14-09-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Porque la consulta se debe elevar al RUNT. (No se orientó al usuario.) Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210581922	19-09-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Reasignado a Pedro Acosta Lemus. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210582012	19-09-2016	Solicitud de Información	Se archivó Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210588272	20-09-2016	Solicitud de Información	Sin respuesta Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210596502	26-09-2016	Solicitud de Información	Sin respuesta Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210602082	28-09-2016	Derecho de Petición	Se archivó, por ser competencia de la Secretaría General. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210607082	30-09-2016	Derecho de Petición	Sin responder; fue reasignado el 27-12-2016 Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210609232	03-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210614162	04-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar. Reasignado a Luis Trinidad G. Grupo Reposición Integral de Vehículos



MINTRANSPORTE


**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210623102	07-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar. Reasignado el 27-12-2016
20163210625612	10-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar. En poder del Coordinador.
20163210637692	14-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar
20163210637772	14-10-2016	Derecho de Petición	Sin Resolver
20163210639682	18-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver
20163210639842	18-10-2016	Derecho de Petición	Dicen que se envió correo electrónico. Sin evidencias
20163210640612	18-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar. Dicen que se trasladó al Grupo de Pagaduría
20163210649882	21-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver
20163210655212	25-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. En poder de Pedro Acosta Lemus,
20163210658452	26-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. En poder de Pedro Acosta Lemus,
20163210658882	26-10-2016	Derecho de Petición	Falta comunicar al usuario
20163210660652	27-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver.
20163210660912	27-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver por Bloqueo de clave
20163210664762	31-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver la Dra. Betty Herrera, no lo firmó
20163210680962	09-11-2016	Derecho de Petición	Según comentario, se dio respuesta con correo electrónico. Sin soportes
20163210684472	10-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Se autorizó cambio de postulación
20163210689182	11-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Bloqueo de clave por finalización del contrato
20163210691182	15-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver

71



RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN			
20163210692012	15-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. El 18-11-2016, se le entregó a Mónica	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210694272	16-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Reasignado el 09-12-2016 a Betty Esperanza Herrera.	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210694802	16-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Reasignado a Pedro Acosta Lemus.	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210698341	17-11-2016	Derecho de Petición	Remitido a Defensa Judicial, el 05-12-2016	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210700122	17-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210703152	18-11-2016	Derecho de Petición	Se ordenar archivar el 25-11-2016	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210705662	18-11-2016	Solicitud Acto Administrativo	Sin resolver	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210707202	21-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. En poder de Pedro Acosta L.	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210707562	21-11-2016	Derecho de Petición	Pendiente de firma	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210714842	23-11-2016	Derecho de petición	El Tribunal Superior de Bogotá, declara improcedente la acción de tutela	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210715452	23-11-2016	Derecho de petición	Sin resolver. En poder del Coordinador	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210722122	25-11-2016	Derecho de petición	Sin respuesta	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210723522	28-11-2016	Derecho de petición	Sin respuesta	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210724642	28-11-2016	Derecho de Petición	Sin respuesta	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210727482	29-11-2016	Derecho de Petición	La Resolución cambió de postulación; esta para firma de la Dra. Ayda Lucy	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210740732	06-12-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. La carpeta se remitió a la DUIN	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210751472	12-12-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. A la espera de respuesta de la Fiscalía	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de
20163210775502	19-12-2016	Derecho de Petición	Respuesta parcial, formulada por correo.	Grupo Vehículos	Reposición Integral	de

*[Handwritten signature]*



**MINTRANSPORTE**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210722972	25-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210723152	25-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210723252	25-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210724642	28-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210725002	28-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210729462	30-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210730602	30-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210730602	30-11-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210732942	01-12-2016	Derecho de Petición Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos

- Igualmente, se procedió a verificar los radicados pendientes de trámite presentados en nuestro informe correspondiente al primer semestre de 2016, observando que de los 29 registrados; 18 siguen sin trámite, equivalente a un 62%, los cuales se relacionan a continuación:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163050009052	28/01/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 02/06/2016, D.T. Antioquia
20163050011392	03/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, relacionan radicado 201641100722011 D.T. Antioquia
20163050033412	06/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. D.T. Antioquia
20169980026162	16/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, El Radicado está cargado de la Subdirección de Transporte.
20163030003592	25/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, PQR's
20163210103102	12/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, Dirección de Transporte y Tránsito y Transporte
20164150017572	12/05/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario Subdirección de Tránsito
20163210318092	18/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario Subdirección de Tránsito
20163210121332	19/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. El radicado está a cargo del Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Subdirección de Tránsito.
20163210138012	29-02-2016	Derecho de Petición	Sin trámite. El radicado está a cargo del Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Subdirección de Tránsito
20163210327152	20-05-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario El radicado está a cargo del Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Subdirección de Tránsito
20163210006032	07-01-2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario Grupo de Reposición Integral Vehicular.
20163210161772	10-03-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario Grupo de Reposición Integral Vehicular

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210266772	29-04-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo de Reposición Integral Vehicular
20163210306052	13-05-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo de Reposición Integral Vehicular
20163210315252	17-05-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo de Reposición Integral Vehicular
20163210318722	18-05-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo de Reposición Integral Vehicular
20163210340412	26-05-2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo de Reposición Integral Vehicular

- También, se procedió a verificar los radicados pendientes de trámite a 31 de diciembre de 2015, observando que de los 10 registrados 5 continúan sin respuesta, a saber:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210412692	22/07/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 12/08/2015. Archivan sin respuesta oficial. Grupo de Bienes Inmuebles
20153050088842	30/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 23-10-2015. El radicado se archivó por tramitado y relacionan el radicado 20154110406731 que fue anulado. El radicado está a cargo de: D.T. Antioquia, pero el usuario actual es Grupo Operativo de Transporte Terrestre.
20153210503072	01/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20153210533322	14/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210539282	17/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Y no está firmado ni digitalizado. Grupo Reposición Integral de Vehículos

De acuerdo a lo anterior no se está dando cumplimiento a la Ley 1755 en su artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, evidenciando la necesidad de establecer controles en la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la entidad, toda vez que se está constituyendo una Falta Disciplinaria como lo establece la cita Ley en su **Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.**

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 uno 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 que llevan más de dos años sin respuesta.

### 1.1.2 Registro Web - Aplicativo PQR'S - Web.

Para las PQRS-WEB se basa el Grupo de Atención al Ciudadano en el reporte exclusivo de estadísticas obtenidas por el sistema Documental ORFEO, de la siguiente forma: tipo de consulta (5) RADICADOS DE ENTRADA RECIBIDOS DEL AREA DE CORRESPONDENCIA dependencia (308) PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR- USUARIO GESTION Y RECLAMOS PQRS, el reporte es generado exclusivamente para las PQRS-WEB radicadas en el Ministerio de Transporte en el que le reporta la siguiente cifra de julio a diciembre de 2016:

#### HERRAMIENTA PQRS-WEB

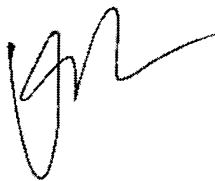
Número de **PQRS-WEB** radicados por mes:

#### • Julio a Diciembre de 2016/ SEGUNDO SEMESTRE

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERO DE RADICADOS TOTAL	949	1.160	909	662	967	875	5.522

De acuerdo a lo anterior, tanto por vía física, como Web, la Entidad recibió durante el segundo semestre de 2016, 7.788 PQRS.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los desarrollos y el alto volumen de PQRS WEB como PQRS Física, se observa la necesidad de establecer directrices que orienten a la





consolidación y mejora de los reportes que emite el aplicativo ORFEO, siendo necesario la concurrencia del Grupo de Informática, Grupo Administración Documental y Grupo de Atención al Ciudadano en aras de continuar con la mejora continua de este proceso.

1.2 **Aplicativo Daruma.** Se revisó el indicador de quejas del tercer y cuarto trimestre 2016 de 20 territoriales y planta central (fecha de revisión el 13/02/2017), de lo cual se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS Y RECLAMOS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	3	2
ATLÁNTICO	4	0
BOLIVAR	0	6
BOYACÁ	0	0
CALDAS	0	2
CAUCA	0	0
CESAR	0	0
CORDOBA	0	0
CUNDINAMARCA	0	1
GUAJIRA	0	0 No reportan desde el 30/06/2016
HUILA	7	1
MAGDALENA	0	0
META	1	0
NARIÑO	4	0
NTE. SANTANDER	0	0
QUINDÍO	0	0
RISARALDA	1	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	2	0
VALLE	0	0
PLANTA CENTRAL	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

Nota: Información registrada en Daruma y Orfeo del segundo semestre de 2016.

En el aplicativo Daruma al consultar los indicadores de quejas, no permite visualizar los valores históricos del indicador, toda vez que solo muestra el número del último trimestre reportado y no muestra el historial, solo guarda el porcentaje, además el indicador "Control de respuesta de la queja y/o reclamo", igualmente no muestra los datos del numerador y denominador de cada territorial para poder realizar análisis, solo muestra el porcentaje arrojado.



MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Por lo tanto, se debe seguir fortaleciendo la consolidación de las cifras de Quejas tanto en el aplicativo Orfeo como en Daruma, ya que al realizar el cruce no concuerdan las cifras reportadas en cada sistema.

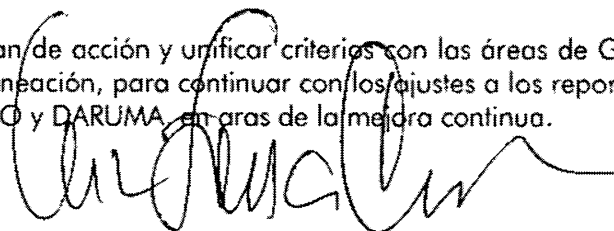
De acuerdo a lo anterior, se observa la necesidad de establecer directrices que orienten a la consolidación y análisis de las cifras que se obtienen de los distintos canales por las que se reciben las PQRS, para la toma de decisiones y el control efectivo a las PQRS allegadas a la entidad y la respuesta oportuna al ciudadano.

## 2. OBSERVACIONES GENERALES

- Las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano establecidas en la Resolución 2727, deben ser actualizadas acorde a la normatividad vigente "el Estatuto Anticorrupción en su art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 art. 14" entre otras.
- Existen radicados que aparecen en el aplicativo ORFEO sin el soporte de respuesta al usuario, de acuerdo a lo dispuesto por el Estatuto Anticorrupción en su art. 76 y a la Ley 1755 en su artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, ya que una vez revisado *el Sistema de Gestión Documental ORFEO – Reportes de la Entidad – numeral 5. Reporte Asignación Tipos Selectos*, existen:
  - 63 radicados sin respuesta del segundo semestre de la vigencia 2016
  - 18 radicados sin respuesta del segundo semestre de la vigencia 2015
  - 5 radicados sin respuesta del primer semestre de la vigencia 2015, como se observa en el numeral 1.1.1 del presente informe.
- Se observa la necesidad de establecer directrices que orienten a la consolidación y mejora de los reportes que emite el aplicativo ORFEO, siendo necesario la concurrencia del Grupo de Informática, Grupo Administración Documental y Grupo de Atención al Ciudadano en aras de continuar con la mejora continua de este proceso para un seguimiento y toma de decisiones oportuna.
- Los indicadores de quejas establecidos en el aplicativo Daruma no permiten visualizar los datos históricos del indicador, toda vez que solo muestra el número del último trimestre reportado y no muestra el historial, solo guarda el porcentaje, además el indicador "Control de respuesta de la queja y/o reclamo", igualmente no muestra los datos del numerador y denominador de cada territorial para poder realizar análisis, solo muestra el porcentaje arrojado, además los datos que se cargan en dicho aplicativo no concuerdan con lo relacionado por el aplicativo ORFEO.

### 3. RECOMENDACIONES

- Establecer controles para la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la entidad, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Determinar el estado de las peticiones y quejas relacionadas sin respuesta en el numeral 1.1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Revisar y dar a conocer las PQRS sin respuesta al Grupo Disciplinario Interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto anticorrupción.
- Actualizar la Resolución No. 002727 del 28 de junio de 2006, acorde a la normatividad vigente "el Estatuto Anticorrupción en su art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 art. 14" entre otras, con el fin de contar con una administración integral de las PQRS solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la ley.
- Establecer un plan de acción y unificar criterios con las áreas de Gestión Documental, Informática y Planeación, para continuar con los ajustes a los reportes que generan los aplicativos ORFEO y DARUMA, en aras de la mejora continua.



LUZ STELLA CONDE ROMERO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO