



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



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



MEMORANDO
20151500167663



23-09-2015

Bogotá D.C., 23-09-2015

PARA: Dra. MARÍA MERCEDES SANTOS RUEDA – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

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 efectuó seguimiento y verificación al estado de las quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad registradas durante el primer semestre de 2015, observaciones y recomendaciones plasmadas en el informe adjunto.

Cordialmente,

JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Anexo: ocho (8) folios

Copia: Dra. NATALIA ABELLO VIVES - Ministra
Dr. PIO ADOLFO BARCENA – Secretaria General

Proyectó: J.Amado
Elaboró: J.Amado
Revisó: J.Palacio
Fecha de elaboración: 31/08/2015
Número de radicado que responde: 20151500167663
Tipo de respuesta: Total (X) Parcial()

MINISTERIO DE TRANSPORTE ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
OBJETIVO	Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente.
ALCANCE	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2015 de acuerdo al reporte generado por el Sistema de Gestión Documental – Orfeo – Reportes de la Entidad – 5. Reporte Asignación Tipos Selectos.
METODOLOGÍA	Observación y revisión de registros y evidencia objetiva.
FECHA	30 de Junio de 2015

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 1437 de 2011.

De acuerdo a lo anterior, se expide 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 responde y direcciona lo allegado al Grupo y mensualmente realiza un análisis de las quejas recibidas en la entidad con base en el reporte dado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO; el Grupo contó con un Abogado durante esta vigencia quien se encargó de realizar verificación del estado en que se encontraba cada petición, queja, reclamo o sugerencia y el direccionamiento dado, emitiendo alertas a los usuarios, información que se consolida trimestralmente en el informe de gestión por procesos de solo las quejas y reclamos contra la entidad o sus funcionarios.

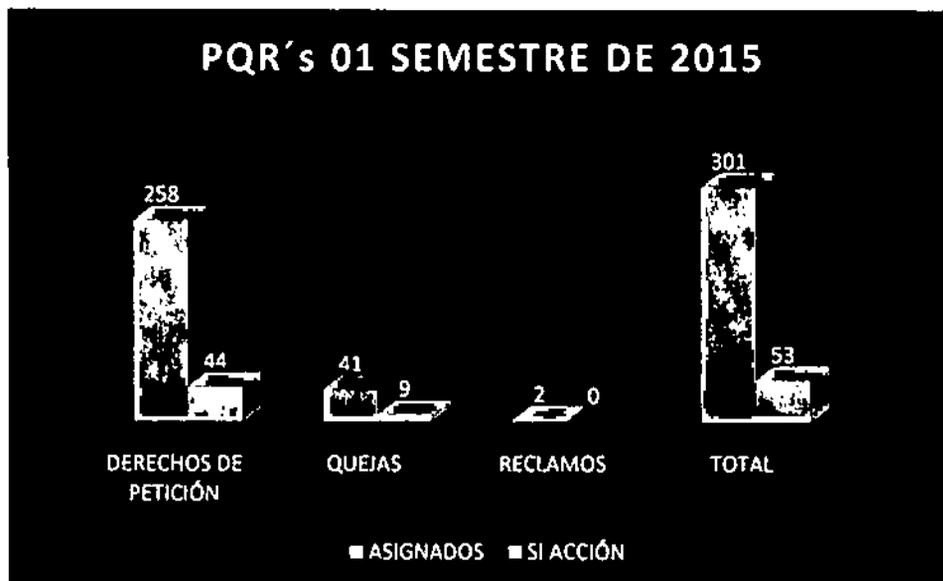
Esta Oficina procedió a realizar un seguimiento al manejo de las peticiones, quejas y reclamos allegados a la entidad desde el 01 de enero de 2015 al 30 de junio de 2015, de lo cual:

- Se procedió a analizar la información del Sistema de Gestión Documental ORFEO – Reportes de la Entidad – numeral 5. Reporte Asignación Tipos Selectos y se seleccionó la fecha desde el 01 de enero de 2015 al 30 de junio de 2015 y la Estadística – 6. Radicados Actuales en la Dependencia 303 – Grupo Atención al Ciudadano.
- También se analizó la información registrada en el aplicativo DARUMA y la información que revisa el Grupo de Atención al Ciudadano, a partir de los radicados registrados en ORFEO.

1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO:

- Reporte Asignación Tipos Selectos. De acuerdo a dicho reporte, se observa que las PQR's allegadas durante el primer semestre de 2015 al Ministerio son las siguientes:

TIPO DE DOCUMENTO	ASIGNADOS	ARCHIVADOS	SI ACCIÓN
DERECHOS DE PETICIÓN	258	214	44
QUEJAS	41	32	9
RECLAMOS	2	2	0
TOTAL	301	248	53



Teniendo en cuenta los anteriores informes presentados, se observa un aumento en la recepción de quejas y reclamos por este medio pasando del semestre anterior de 25 a 43 en el período a reportar, sin embargo se siguen presentando debilidades en la consolidación y manejo de la información que se genera a través de otros canales.

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:

TIPO DE DOCUMENTO	ASIGNADOS	ARCHIVADOS	SI ACCIÓN
DERECHOS DE PETICIÓN	258	214	44
QUEJAS	41	32	9
RECLAMOS	2	2	0
TOTAL	301	248	53

- De 77 radicados revisados, 38 están sin trámite.

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210300902	28/05/2015	Queja	Archivan, remitido a otra entidad pero no asocian ni escriben el radicado con el que se dio respuesta. Grupo Atención al Ciudadano
20153210354652	24/06/2015	Queja	Archivan, remitido a otra entidad pero no asocian ni escriben el radicado con el que se dio respuesta. Grupo Atención al Ciudadano
20153050010232	29/01/2015	Derecho de Petición	Archivan, sin trámite de respuesta, dejan el comentario de lo que van hacer y no le responden al peticionario. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153050031002	27/03/2015	Derecho de Petición	Archivan, sin trámite de respuesta, dejan el comentario de que se actualizó el Runt pero no le responden al peticionario. DT. Antioquia.
20153210049212	29/01/2015	Derecho de Petición	Archivan. Relacionan que se dio respuesta personalmente al usuario, pero no hay radicado asociado que evidencie que se dio respuesta. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210301132	28/05/2015	Derecho de Petición	Escriben el comentario que suspenden el trámite y archivan, no relacionan ni anexan comunicado del porque la decisión de suspender el trámite, bajo que argumento. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210053032	30/01/2015	Queja	Se archiva, y no se dio respuesta al quejoso ni a la Procuraduría. Grupo Atención al Ciudadano
20153210054252	2/02/2015	Queja	Se archiva, y no se dio respuesta al quejoso, fue enviado a Control Disciplinario quien relaciono que es inhibitorio. Grupo Control Interno Disciplinario
20154540001902	28/01/2015	Queja	Se archivó sin responder a la quejosa. DT. Norte de Santander.
20153210052372	30/01/2015	Derecho de Petición	Se archivó. Sin trámite desde el 25/05/2015. Subdirección de Transporte



MINTRANSPORTE



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210310632	2/06/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 04/06/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20154410007102	20/03/2015	Queja	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 04/06/2015. DT. Huila.
20153210041642	26/01/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 06/03/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210043822	27/01/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 06/03/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210061692	4/02/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 06/03/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210222432	21/04/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 06/05/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210225162	22/04/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 06/05/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210013732	14/01/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 08/05/2015. El Radicado está cargado a Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210239482	29/04/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 08/05/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210325452	10/06/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 08/07/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210325482	10/06/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 08/07/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210313122	3/06/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 09/06/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20154410003622	11/02/2015	Queja	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 11/03/2015. DT. Huila.
20154410008392	8/04/2015	Queja	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 12/05/2015. DT. Huila.
20153210102972	20/02/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 17/04/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos



RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210327742	10/06/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 18/06/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210231042	24/04/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 19/05/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210280602	19/05/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 19/05/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210218282	20/04/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 22/04/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20154410012982	25/05/2015	Queja	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 25/05/2015. DT. Huila.
20153050023362	5/03/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 25/06/2015. DT. Antioquia.
20153210152992	16/03/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 26/06/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210057352	3/02/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 27/04/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210131902	5/03/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 29/04/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210290542	22/05/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 31/07/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153050055552	12/06/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 06/07/2015. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual de responder es Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo.
20153050008222	26/01/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 12/03/2015. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210262222	12/05/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio que se debía emitir al Tribunal superior de Medellín - Sala de Familia. Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo.

- De dichos 77 radicados revisados, 51 se registran como tramitados pero no hay anexos o evidencia que demuestre la contestación oficial o el radicado con el que se respondió no fue asociado al radicado principal, ni relacionado en el comentario:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210300902	28/05/2015	Queja	Archivan, remitido a otra entidad pero no asocian ni escriben el radicado con el que se dio respuesta. Grupo Atención al Ciudadano
20153210354652	24/06/2015	Queja	Archivan, remitido a otra entidad pero no asocian ni escriben el radicado con el que se dio respuesta. Grupo Atención al Ciudadano
20153050010232	29/01/2015	Derecho de Petición	Archivan, sin trámite de respuesta, dejan el comentario de lo que van hacer y no le responden al peticionario. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual de responder es Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153050031002	27/03/2015	Derecho de Petición	Archivan, sin trámite de respuesta, dejan el comentario de que se actualizó el Runt pero no le responden al peticionario. DT. Antioquia.
20153210049212	29/01/2015	Derecho de Petición	Archivan. Relacionan que se dio respuesta personalmente al usuario, pero no hay radicado asociado que evidencie que se dio respuesta. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210301132	28/05/2015	Derecho de Petición	Escriben el comentario que suspenden el trámite y archivan, no relacionan ni anexan comunicado del porque la decisión de suspender el trámite, bajo que argumento. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210017292	15/01/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Viceministro de Transporte.
20153210017272	15/01/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210032882	21/01/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo de Bienes Inmuebles.
20153210054902	2/02/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210058562	3/02/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo de Bienes Inmuebles.
20153210064722	5/02/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo de Bienes Inmuebles.
20153210072752	9/02/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210076332	10/02/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210119842	27/02/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210137022	9/03/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210155902	17/03/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20152130020022	13/04/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. DT. Bolívar.
20153050037302	17/04/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual es Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo.
20153210216972	20/04/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153050039552	24/04/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153190009612	27/05/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. DT. Cauca.
20153050050862	29/05/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. DT. Antioquia.
20153210311572	2/06/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo de Bienes Inmuebles.
20153210334422	16/06/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210339652	18/06/2015	Derecho de Petición	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210144022	11/03/2011	Queja	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud. Grupo Atención al Ciudadano



MINTRANSPORTE



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

20153050030222	26/03/2015	Queja	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud.	DT. Antioquia.
20154730021152	3/06/2015	Queja	Escriben el número de radicado con el que se respondió pero no está asociado al Radicado que genera la solicitud.	DT. Tolima.
RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20153210005212	7/01/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210016352	15/01/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210019052	15/01/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210036672	22/01/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo de Bienes Inmuebles.
20153210043812	27/01/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210049462	29/01/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153520003992	30/01/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	DT. Nariño.
20153210056452	2/02/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	El Radicado está cargado a Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210068112	6/02/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	El Radicado está cargado a Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210101152	20/02/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210134532	6/03/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210134932	6/03/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210135072	6/03/2015	Derecho de Petición	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	Grupo Reposición Integral de Vehículos

20153050007592	26/01/2015	Queja	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	DT. Antioquia.
20153050008162	26/01/2015	Queja	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	DT. Antioquia.

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20153050008172	26/01/2015	Queja	Escriben que se dio trámite, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta.	DT. Antioquia.
20153210053032	30/01/2015	Queja	Se archiva, y no se dio respuesta al quejoso ni a la Procuraduría.	Grupo Atención al Ciudadano
20153210054252	2/02/2015	Queja	Se archiva, y no se dio respuesta al quejoso, fue enviado a Control Disciplinario quien relaciono que es inhibitorio.	Grupo Control Interno Disciplinario
20154540001902	28/01/2015	Queja	Se archivó sin responder a la quejosa.	DT. Norte de Santander.
20153210052372	30/01/2015	Derecho de Petición	Se archivó. Sin trámite desde el 25/05/2015.	Subdirección de Transporte

- De otro lado, se procedió a verificar los radicados que habían quedado sin trámite al 31 de diciembre de 2014, observando que de los 64 relacionados 11 que se relacionan a continuación siguen sin trámite y algunos llevan más de 01 año vencidos.

La Oficina de Control Interno suministro la información al Grupo de Atención al Ciudadano quienes determinaron: *"De acuerdo a la tabla suministrada por parte de la Oficina de Control Interno en la que contiene el número de radicados vencidos del 2014, la fecha, el tipo de PQRS y la observación, el Grupo de Atención al Ciudadano procede con una depuración, separándolo por dependencias e incluyendo la trazabilidad con la fecha en la que se procedió con la revisión en el que se determinó lo siguiente."*

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN GRUPO CONTROL INTERNO	FECHA	TRAZABILIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
20143210623332	28/10/2014	Derecho de Petición	El oficio que solicita trae dirección para poder responderle y lo archivan porque no se logró comunicación con el peticionario. 10 MESES.	31/08/2015	Verificada la información el Grupo de Reposición asignó nuevamente para respuesta pertinente a la dirección encontrada.
20143210565882	30/09/2014	Derecho de Petición	Se Archívó - Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. 11 MESES.	03/09/2015	Verificada la Información se asignó por parte del Grupo de Reposición nuevamente el radicado para respuesta pertinente

20143210569962	01/10/2014	Derecho de Petición	Se Archívó - Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 10 MESES.	Grupo Reposición Integral de Vehículos	03/09/2015	Verificada la información se asignó por parte del Grupo de Reposición nuevamente el radicado para respuesta pertinente
20143210473802	19/08/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 12 MESES.	Grupo Reposición Integral de Vehículos	31/08/2015	Proyecto de respuesta para firma 20154020282331

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN GRUPO CONTROL INTERNO	FECHA	TRAZABILIDAD GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	
20143210589802	10/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 10 MESES	Grupo Reposición Integral de Vehículos	03/09/2015	Pendiente asignar para dar Respuesta (Placa THE321)
20143210622702	28/10/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 10 MESES	Grupo Reposición Integral de Vehículos	02/08/2015	Pendiente asignar para dar Respuesta (Placa AEB623)
20143210673012	24/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 09 MESES.	Grupo Reposición Integral de Vehículos	03/09/2015	Pendiente asignar para dar Respuesta Placa TQJ672
20143210678802	26/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 09 MESES.	Grupo Reposición Integral de Vehículos	31/08/2015	Proyecto de respuesta de firma 20154020284861 de 28/08/2015
20143210680972	26/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 09 MESES.	Grupo Reposición Integral de Vehículos	03/09/2015	Pendiente asignar para dar Respuesta (Placa FCG386)
20143210684882	28/11/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 09 MESES	Grupo Reposición Integral de Vehículos	31/08/2015	Pendiente por respuesta, actualmente jurídica tiene carpeta teniendo en cuenta existe una tutela referente al tema Placa SON411
20143210700032	04/12/2014	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al petionario. 09 MESES.	Grupo Reposición Integral de Vehículos	02/09/2015	Pendiente asignar para dar Respuesta Placa SRA158

- Estadística - 6. Radicados Actuales en la Dependencia 303 - Grupo Atención al Ciudadano: Se revisó los 57 radicados cargados al Grupo, los cuales están pendientes de depurar en el sistema pero no de trámite excepto el que se relaciona a continuación:

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO			
RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN

20153210364582

30/06/2015

Oficio
RespuestaSin trámite. No se observa
respuesta por ningún medio al
peticionario.

Se resalta que respecto al reporte del semestre pasado, los registros evidencian una reducción en la tipificación del documento.

1.2 **Aplicativo Daruma.** Se revisó el indicador de quejas de 18 territoriales y planta central, donde se observan diferencias con la información registrada en el Sistema Documental ORFEO, teniendo en cuenta que al revisar el reporte de quejas del primer trimestre reportado en Daruma (fecha de revisión el 31/07/2015), se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS ORFEO	QUEJAS DARUMA
ANTIOQUIA	13	1
ATLÁNTICO	0	0
BOLIVAR	0	0
BOYACÁ	0	0
CALDAS	2 - QUEJAS - 01 - RECLAMO	4
CESAR	0	0
CORDOBA	1	0
CUNDINAMARCA	0	1
HUILA	7	0
MAGDALENA	01 - RECLAMO	0
META	3	0
NARIÑO	3	4
NTE. SANTANDER	1	1
QUINDÍO	0	0
RISARALDA	1	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	2	0
VALLE	1	1
PLANTA CENTRAL	7	22
TOTAL	43	34

Nota: Información registrada en Daruma y Orfeo del primer semestre de 2015.

Desde el año 2013 se ha observado que las Direcciones Territoriales Cauca y Guajira no tienen registrado el indicador de quejas en el aplicativo Daruma, por lo tanto no hay registros así sea en ceros para determinar su trazabilidad.

Otra situación a resaltar es que en el aplicativo Daruma al consultar los indicadores de quejas, no permite visualizar los valores históricos del indicador, toda vez que solo visualiza el número del último trimestre reportado y no muestra el historial, solo guarda el porcentaje, además en el Aplicativo Daruma el indicador "Trámite oportuno de todas las quejas e informes", no visualiza los datos del numerador y denominador de cada territorial para poder realizar análisis solo mostrando el porcentaje arrojado.

Por lo tanto, se observan debilidades en la consolidación de las cifras de PQR, teniendo en cuenta las inconsistencias en las cifras reportadas en cada sistema ya que al realizar el cruce no concuerdan.

1.3 Grupo Atención al Ciudadano. En desarrollo de sus funciones el Grupo cuenta con una Abogada encargada de "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO AL MINISTERIO DE TRANSPORTE EN TODAS LAS ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS), ACCIONES DE TUTELA Y RECURSOS." - Contrato No. 190 de 2015.

A partir del trabajo realizado, y según el informe de gestión de actividades 1er semestre 2015 presentado por el Grupo Atención al Ciudadano a la Secretaria General, estableció que se hizo Seguimiento a las PQR recibidas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para verificar su respuesta en término, el cual ha arrojado los siguientes indicadores por mes que a continuación se relacionan:

PQR	
Mes	Recibidas
Enero	2771
Febrero	3008
Marzo	3035
Abril	2303
Mayo	2612
Junio	2026
TOTAL	15.755

Nota: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano del primer semestre de 2015, rad. 20153030137853 del 10/08/2015.

El Grupo de Atención al Ciudadano determina si es una petición, queja o reclamo del análisis directo que hacen a cada documento radicado en el Sistema Documental Orfeo – independientemente de si el documento está clasificado como tal, por ello al realizar el cruce del reporte de Orfeo con los datos que presenta el Grupo de Atención al Ciudadano se presentan diferencias.

FUENTE DE INFORMACIÓN	PQR
-----------------------	-----



ORFEO	301
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	15.755

Por lo tanto, se observan debilidades en la consolidación de las cifras de PQR, teniendo en cuenta las inconsistencias en las cifras reportadas en cada sistema ya que al realizar el cruce no concuerdan.

De acuerdo a lo anterior, se observa la necesidad de unificar criterios con el Grupo de Gestión Documental, toda vez que desde la clasificación del documento no se está tipificando de acuerdo a su naturaleza, situación que la reflejan los usuarios que las tramitan y por ello se presentan las diferencias que hay.

2. OBSERVACIONES GENERALES

- Las cifras reflejadas en quejas, reclamos y sugerencias por los distintos canales, tales como Orfeo, Daruma y Grupo de Atención al ciudadano, no son congruentes, toda vez que en cada medio reportan un número distinto, lo que conlleva a no contar con cifras reales que permitan un seguimiento y la toma de decisiones oportuna.
- Errores en la tipificación del documento queja, reclamo o sugerencia en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, teniendo en cuenta que el Grupo de Atención al Ciudadano es el garante de "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", toda vez que no es congruente que el análisis depurado que hace el Grupo Atención al Ciudadano arrojó 15.755 PQR en el primer semestre de 2015 y el reporte dado por el aplicativo ORFEO arroje 301.
- Los indicadores de quejas establecidos en el aplicativo Daruma no permiten visualizar los datos históricos del indicador, toda vez que solo visualiza el número del último trimestre reportado y no muestra el historial, solo guarda el porcentaje, además en el Aplicativo Daruma el indicador "Trámite oportuno de todas las quejas e informes", no visualiza los datos del numerador y denominador para poder realizar análisis y solo muestra el porcentaje arrojado.
- La Territorial Cauca y Guajira no tiene establecido indicador de quejas en el aplicativo DARUMA.
- El indicador establecido en el Aplicativo Daruma sólo deja la medición a nivel de quejas, excluyendo reclamos y sugerencias.

3. RECOMENDACIONES

➤ Dar cumplimiento al Estatuto anticorrupción:

CAPÍTULO SEXTO - POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS - ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (Subrayado fuera de texto)*

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.

ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción". (Subrayado fuera de texto)

➤ Dar cumplimiento a 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.

- Determinar el estado de las peticiones y quejas relacionadas sin respuesta en el numeral 1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Unificar criterios con las áreas de Gestión Documental y Planeación, para el manejo e interiorización de los conceptos de quejas, reclamos y sugerencias, replanteamiento de indicadores y consolidación de cifras que permitan dar cumplimiento a la tercera función del Grupo Atención al Ciudadano "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"



JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO