



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO

20161500033703



25-02-2016

Bogotá D.C., 25-02-2016

PARA: Dra. MARÍA MERCEDES SANTOS RUEDA – Coordinadora Grupo de 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 segundo semestre de 2015, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: siete (07) folios

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

Proyectó: J. Amado

Elaboró: J. Amado

Revisó: LConde

Fecha de elaboración: 18/02/2016

Número de radicado que responde: 20161500033703

Tipo de respuesta: Total (X) Parcial( )





**MINTRANSPORTE**



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

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 segundo 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	31 de diciembre 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 estatutaria 1755 de 2015.

Al interior del Ministerio 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.

Esta Oficina procedió a realizar un seguimiento al manejo de las peticiones, quejas y reclamos allegados a la entidad desde el 01 de julio de 2015 al 31 de diciembre de 2015, de lo cual se revisó las diferentes fuentes por las que se analiza y presenta este tema, las cuales se presentan a continuación:

- Se analiza 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 julio de 2015 al 31 de diciembre de 2015, también se revisó el link





MINTRANSPORTE



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

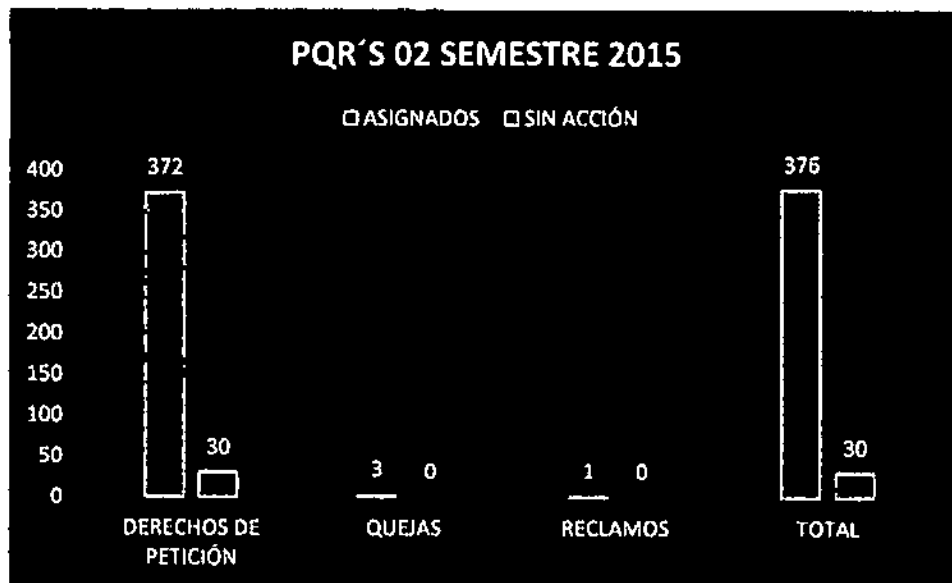
Estadística – 6. Radicados Actuales en la Dependencia 303 – Grupo Atención al Ciudadano.

- Se analizó la información registrada en el aplicativo DARUMA, aplicativo WEB - PQRS 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 y Radicados.** De acuerdo a dicho reporte, se observa que las PQR's allegadas durante el segundo semestre de 2015 al Ministerio son las siguientes:

TIPO DE DOCUMENTO	ASIGNADOS	ARCHIVADOS	SIN ACCIÓN
DERECHOS DE PETICIÓN	372	342	30
QUEJAS	3	3	0
RECLAMOS	1	1	0
TOTAL	376	346	30



Teniendo en cuenta los anteriores informes presentados de PQR'S, se observa una disminución en la recepción de quejas y reclamos por este medio pasando del semestre anterior de 43 a 4 en el período a reportar.



ÁREA	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS	RECLAMOS
VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	4	0	0
DIRECCIONES TERRITORIALES	49	3	1
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	1	0	0
GRUPO COORDINACION RUNT	2	0	0
GRUPO DE BIENES INMUEBLES	2	0	0
GRUPO DE INFORMACION Y ASES ESPECIALIZADA EN MAT DE TTO Y TTE	4	0	0
GRUPO NOTIFICACIONES	1	0	0
GRUPO OPERATIVO EN TRANSITO TERRESTRE ACUATICO Y FERREO	7	0	0
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	299	0	0
GRUPO TRANSPORTE MULTIMODAL E INTERNACIONAL Y DE APOYO	1	0	0
SUBDIRECCION DE TRANSITO	1	0	0
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

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 376 radicados revisados 29 están sin trámite, los cuales se relacionan a continuación:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210580582	6/10/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se asignó para respuesta el 27/10/2015. EL Radicado está cargado a Grupo Notificaciones, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20153210386752	9/07/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 03/08/2015. Relacionan el radicado 20154020364441 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153050109172	4/12/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 11/12/2015. DT, Antioquia.
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 Bienes Inmuebles.
20153210503072	1/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 15/09/2015. Relacionan el radicado 20154020369051 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos



RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210533322	14/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 15/09/2015. Relacionan el radicado 20154020403471 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210444062	5/08/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 16/10/2015. El usuario que dio respuesta fue el Grupo de Reposición Integral de Vehículos, quién relacionó un radicado que da respuesta a otro radicado y no al que se hace mención.
20153210427912	29/07/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 17/09/2015. Relacionan el radicado 20154140282561 que esta anulado. Grupo Transporte Multimodal e Internacional de Apoyo.
20153660026942	11/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 17/11/2015. El Radicado está cargado a DT. Risaralda, pero el usuario actual es Grupo Apoyo DTT.
20153660026952	11/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 17/11/2015. El Radicado está cargado a DT. Risaralda, pero el usuario actual es Grupo Apoyo DTT.
20153660026962	11/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 17/11/2015. El Radicado está cargado a DT. Risaralda, pero el usuario actual es Grupo Apoyo DTT.
20153050111562	15/12/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 17/12/2015. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual es Grupo Operativo de Transporte Terrestre.
20153210401672	16/07/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 20/10/2015. Relacionan el radicado 20154020368931 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210392342	13/07/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 20/11/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
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 cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual es Grupo Operativo de Transporte Terrestre.
20153210729132	14/12/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 23/12/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos





MINTRANSPORTE



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

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153210539282	17/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 24/09/2015. Relacionan el radicado 20154020403111 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153050090052	2/10/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 27/11/2015. Relacionan el radicado 20153050020811 que esta anulado. DT. Antioquia.
20153210653012	10/11/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 30/12/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210653332	10/11/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 30/12/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210667732	18/11/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 30/12/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210468792	18/08/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 31/08/2015. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153050114722	23/12/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 31/12/2015. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual es Grupo Conceptos y Apoyo Legal.
20153210547002	21/09/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 31/12/2015. Relacionan el radicado 20154020336851 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210656192	11/11/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 31/12/2015. Relacionan el radicado 20154020387621 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210684932	25/11/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 31/12/2015. Relacionan el radicado 20154020392261 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210687572	26/11/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 31/12/2015. Relacionan el radicado 20154020423471 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20153210728242	14/12/2015	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, se reasignó para respuesta el 31/12/2015. Relacionan el radicado 20154020424141 que esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos
20159980072932	31/12/2015	No definido	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Atención al Ciudadano

*Handwritten signature*





**MINTRANSPORTE**



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

- De los 376 radicados revisados, 08 se registran como tramitados pero no hay anexos o evidencia que demuestre la contestación oficial o el radicado con el que se respondió y no fue asociado al radicado principal, ni relacionado en el comentario:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20153050062182	6/07/2015	Derecho de Petición	Archivan como tramitado, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta. DT. Antioquia.
20153050062312	7/07/2015	Queja	Archivan como tramitado, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta. DT. Antioquia.
20153050081172	4/09/2015	Derecho de Petición	Archivan como tramitado, pero no relacionan con que radicado ni asocian el documento de respuesta. DT. Antioquia.
20158730208442	20/08/2015	Derecho de Petición	Archivan como tramitado, pero no relacionan el correo electrónico, ni fecha al que dice que dieron respuesta, por lo tanto no hay la certeza de respuesta al usuario. DT. Cundinamarca Grupo Carga Pasajeros y Tránsito.
20153050069452	30/07/2015	Derecho de Petición	Es un radicado de Información y no es un Derecho de Petición, por lo tanto no se dio respuesta al remitente. DT. Antioquia.
20153210613112	21/10/2015	Derecho de Petición	Es un radicado de información y no es un Derecho de Petición, por lo tanto no se dio respuesta al remitente. DT. Antioquia.
20153210414442	23/07/2015	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.
20153210590722	9/10/2015	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.

- De otro lado, se procedió a verificar los radicados que habían quedado sin trámite a 30 de junio de 2015, observando que de los 38 registrados 12 siguen sin trámite como se relacionan a continuación

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
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.





MINTRANSPORTE



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

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
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
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
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
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
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.
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
20153210262222	12/05/2015	Derecho de Petición	Archivan y no se evidencia respuesta ni la escriben ni la relacionan. Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual de responder es la DT. Antioquia.

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.





- 1.2 **Aplicativo Daruma.** Se revisó el indicador de quejas del cuarto trimestre 2015 de 18 territoriales y planta central (fecha de revisión el 05/02/2016), de lo cual se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	0	0
ATLÁNTICO	0	0
BOLIVAR	0	9
BOYACÁ	0	0
CALDAS	0	2
CESAR	0	0
CORDOBA	0	0 No reportan desde el 30/06/2015
CUNDINAMARCA	0	1 no reportan desde el 30/09/2015
HUILA	0	2
MAGDALENA	0	0
META	0	0
NARIÑO	0	2
NTE. SANTANDER	0	0 No reportan desde el 30/06/2015
QUINDÍO	0	0
RISARALDA	0	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	0	1
VALLE	0	1
PLANTA CENTRAL	0	28
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>46</b>

Nota: Información registrada en Daruma y Orfeo del cuarto trimestre 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 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 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.

Por lo tanto, hay debilidades en la consolidación de las cifras de Quejas tanto en el aplicativo Orfeo como en Daruma, presentándose 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 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.

### 1.3 Aplicativo PQRS - Página Web.

Según el informe de gestión de actividades del 2015 presentado por el Grupo Atención al Ciudadano a la Secretaría General, se transcribe lo siguiente: *"el día 22 de octubre se procedió con el lanzamiento de la herramienta PQRS WEB, donde los ciudadanos a través de la página Web del Ministerio de Transporte, pueden radicar:*

- *Peticiones en general y las que están sometidas a términos especiales como lo son: las peticiones de información, documentación y/o consultas que tengan relación directa con las funciones del Ministerio de transporte.*
- *Sugerencias para el mejoramiento de nuestros servicios, quejas con respecto a la conducta o actuar de uno o varios funcionarios de la Entidad.*
- *Reclamos sobre el incumplimiento o irregularidad referente a la prestación de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud ofrecida por el Ministerio de transporte.*

*Esta herramienta es adoptada por ésta Entidad, en cumplimiento del Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 de Gobierno En Línea y la Ley 1712 del 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.*

*Con motivo a la implementación de la herramienta PQRS WEB se realiza el respectivo seguimiento:*

<i>Mes</i>	<i>Recibidas y contestadas por el Grupo Atención al Ciudadano</i>	<i>Reasignadas a las dependencias a cargo en el MT</i>
<i>Octubre</i>	<i>189</i>	<i>14</i>
<i>Noviembre</i>	<i>676</i>	<i>155</i>
<i>Diciembre *</i>	<i>394</i>	<i>143</i>
<i>TOTAL</i>	<i>1.259</i>	<i>312</i>

*En el cuadro expresado con anterioridad, es notorio que por parte del Grupo de Atención al ciudadano tomó recepción de las solicitudes a través de la herramienta PQRS Web y dio respuesta a los ciudadanos directamente a 1.259 documentos en los términos de Ley, haciendo una remisión de 312 documentos internamente para que los funcionarios del Ministerio de Transporte emitan la respuesta de acuerdo a sus conocimientos y funciones."*

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 los 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.





**1.4 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.

Según el informe de gestión de actividades de la vigencia 2015 presentado por el Grupo Atención al Ciudadano a la Secretaría General, establece que hizo seguimiento una a una a las PQRS recibidas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para verificar su respuesta en término, el cual ha arrojado los siguientes datos por mes:

PQRS 2015		QUEJAS					
Mes	Recibidas	PERIODO	ORFEO TOTAL	ENTIDAD	PENDIENTES	ESTUDIO PRELIMINAR (CONTROL DISCIPLINARIO)	TOTAL PENDIENTES
Enero	2771						
Febrero	3008						
Marzo	3035	PRIMER TRIMESTRE	38	20	9	2	7
Abril	2303	SEGUNDO TRIMESTRE	22	15	5	2	3
Mayo	2612	TERCER TRIMESTRE	79	24	1	3	1
Junio	2026	CUARTO TRIMESTRE	83	28	7	0	3
Julio	2006	TOTAL	222	87	22	7	14
Agosto	2218						
Septiembre	2356						
Octubre	2541						
Noviembre	2304						
Diciembre*	1562						
<b>TOTAL</b>	<b>28.742</b>						

Nota: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano del informe final 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 analizado por esta oficina con los datos que indica el Grupo de Atención al Ciudadano se presentan diferencias:

CONCEPTO	ORFEO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2015	376	12.987

CONCEPTO	ORFEO	DARUMA	ATENCIÓN AL CIUDADANO
QUEJAS CUARTO TRIMESTRE DE 2015	0	46	28



De acuerdo a lo anterior, se observan debilidades en la consolidación de las cifras de PQR'S teniendo en cuenta las diferencias reportadas en cada sistema ya que al realizar el cruce no concuerdan.

Por lo tanto, 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.

## 2. OBSERVACIONES GENERALES

- No se está dando cumplimiento a la Ley Estatutaria 1755 de 2015, *en su artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* ya que existen 49 radicados sin respuesta de la vigencia 2015.
- 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 12.987 PQR'S en el segundo semestre de 2015 y el reporte dado por el aplicativo ORFEO arroje 376.
- 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.
- 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.**

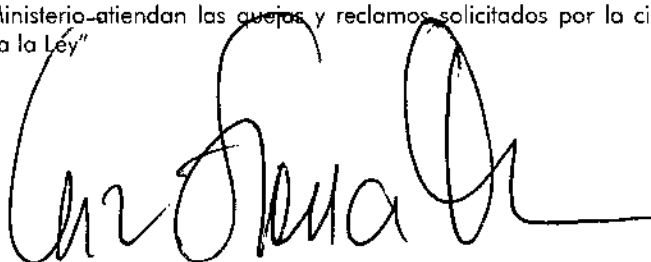
*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.*

*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)*

- Establecer controles en 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.
- 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.
  - Establecer un Plan de acción y unificar criterios con las áreas de Gestión Documental, Informática y Planeación, para el manejo e interiorización de los conceptos de quejas, reclamos y sugerencias, igualmente realizar ajustes a los reportes que generan los aplicativos ORFEO y DARUMA, con los respectivos replanteamientos 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"



LUZ STELLA CONDE ROMERO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO