



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO  
20161520146903



06-09-2016

Bogotá D.C., 06-09-2016

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 efectuó seguimiento y verificación al estado de las quejas, reclamos y sugerencias de la Entidad registradas durante el primer semestre de 2016, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexos: doce (12) folios

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

Proyectó: Juddy Amado

Elaboró: Juddy Amado

Revisó: Wilson Gonzalez

Fecha de elaboración: 15/08/2016

Número de radicado que responde: 20161520146903

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 2016 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 julio 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 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 PQRS recibidas en la entidad con base en lo radicado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO y por el link PQR'S- WEB.

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 2016 al 30 de junio de 2016, de lo cual se revisó las diferentes fuentes por las que se analiza y presenta este tema, las cuales se presentan a continuación:

### 1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO:

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 enero de 2016 al 30 de junio de 2016.

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

TIPO DE DOCUMENTO	ASIGNADOS	ARCHIVADOS	SIN ACCIÓN
DERECHOS DE PETICIÓN	483	400	83
QUEJAS	9	9	0
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>409</b>	<b>83</b>

AREA	DERECHOS DE PETICIÓN	QUEJAS
ASES MINISTRO	3	0
ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2	0
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	2	0
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	1	0
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	6	0
GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	1	0
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0
GRUPO COORDINACION RUNT	1	0
GRUPO DE INFORMACION Y ASES ESPECIALIZADA EN MAT DE TTO Y TTE	3	0
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO - DESPACHO	1	0
GRUPO NOTIFICACIONES	3	0
GRUPO OPERATIVO EN TRANSITO TERRESTRE ACUATICO Y FERREO	12	0
GRUPO OPERATIVO DE TRANSPORTE TERRESTRE	0	1
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	358	0
GRUPO TRANSPORTE MULTIMODAL E INTERNACIONAL Y DE APOYO	2	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS - PQR	21	1
SUBDIRECCION DE TRANSITO	1	0
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	2	0
DIRECCIONES TERRITORIALES	60	7
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>9</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 483 radicados revisados 29 están sin trámite, los cuales se relacionan a continuación:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210097632	10/02/2016	Queja	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y Archivan. D.T. Guajira
20163050002072	07/01/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y Archivan. DT. Antioquia.
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. DT. Antioquia.
20163050011392	03/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, relacionan radicado 201641100722011 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050018882	24/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y lo Archivan. El Radicado está cargado a DT. Antioquia, pero el usuario actual es Subdirección de Tránsito.
20163050033412	06/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, relacionan el radicado 20163050000883 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050036962	18/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y colocan gestionado, además relacionan el radicado 20163050007111 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050036972	18/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y colocan tramitado, además relacionan el radicado 20163050006941 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050041002	27/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y colocan tramitado, además relacionan el radicado 20163050007001 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050041092	27/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y colocan tramitado, además relacionan el radicado 20163050007121 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163050043492	02/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y colocan tramitado, además relacionan el radicado 20163050007131 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050044942	05/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y colocan tramitado, además relacionan el radicado 20163050007181 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050048462	17/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y colocan tramitado, además relacionan el radicado 20163050009811 como respuesta pero esta anulado. DT. Antioquia.
20163050065442	29/06/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y Archivan. DT. Antioquia.
20169980026162	16/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. PQR'S
20169980036502	30/03/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. PQR'S
20169980036652	30/03/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. PQR'S
20163030003592	25/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. PQR'S
20163660021812	23/06/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. El Radicado está cargado a DT. Risaralda, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163660021822	23/06/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. El Radicado está cargado a DT. Risaralda, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210103102	12/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Dirección de Transporte y Tránsito - Subdirección de Transporte.
20163210142642	01/03/2016	Queja	Lo archivaron en comentarios pero no en el sistema, era informativo. Grupo Operativo de Transporte Terrestre.
20164150017572	12/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. El Radicado está cargado a DT. Boyacá, pero el usuario actual es Subdirección de Tránsito.

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
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. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, está asociado el radicado 20164100285601 pero no está digitalizado y sin firmas. EL radicado está cargado a 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. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario, está asociado el radicado 20164100285551 pero no está digitalizado y sin firmas. EL radicado está cargado a 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 cargado a Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Subdirección de Tránsito.
20163210372302	13/06/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL radicado está cargado a Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210384002	16/06/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. EL radicado está cargado a Grupo Operativo en Tránsito Terrestre Acuático y Férreo, pero el usuario actual es Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20164410015892	14/06/2016	Queja	Lo archivarón en comentarios pero no en el sistema, respondieron vía electrónica. DT. Huila.
20163210006032	07/01/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020034941 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210063192	29/01/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020199741 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210086732	05/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020090261 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210087932	05/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020034941 como respuesta pero esta sin firmas. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210135132	26/02/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
201632101477752	03/03/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020193301 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.



RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN
20163210159932	09/03/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020287921 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210161772	10/03/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020101433 como respuesta pero es un traslado Interno. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210166182	11/03/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020154801 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210195322	30/03/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210266772	29/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210285002	04/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020263201 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210306052	13/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164100312771 como respuesta pero esta sin firmas. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210315252	17/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020281241 como respuesta pero esta sin firmas. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210318722	18/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020260061 como respuesta pero esta anulado. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210339802	26/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210340342	26/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210340362	26/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210340382	26/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario y asocian el radicado 20164020328671 como respuesta pero esta sin firmas. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210340412	26/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20163210340432	26/05/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario. Grupo Reposición Integral de Vehículos.

- De otro lado, se procedió a verificar los radicados que habían quedado sin trámite a 31 de diciembre de 2015, observando que de los 29 registrados 10 siguen sin trámite como se relacionan a continuación:

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 Bienes Inmuebles.
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.
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.
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
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
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
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
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



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.*

1.2 **Aplicativo Daruma.** Se revisó el indicador de quejas del segundo trimestre 2016 de 20 territoriales y planta central (fecha de revisión el 26/08/2016), de lo cual se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	0	1
ATLÁNTICO	0	0
BOLÍVAR	0	0 No reportan desde el 30/04/2016
BOYACÁ	0	6
CALDAS	0	1
CAUCA	1	0 No reportan desde el 30/06/2015
CESAR	0	0
CORDOBA	0	0 No reportan desde el 30/06/2015
CUNDINAMARCA	0	0 No reportan desde el 30/04/2016
GUAJIRA	1	1
HUILA	1	2
MAGDALENA	0	0
META	0	0
NARIÑO	1	0 No reportan desde el 30/12/2015
NTE. SANTANDER	0	0
QUINDÍO	0	0
RISARALDA	0	0
SANTANDER	1	0
TOLIMA	1	0 No reportan desde el 30/12/2015
VALLE	0	0
PLANTA CENTRAL	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>28</b>

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

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 PQR'S - Página Web.

Según el informe de gestión de actividades del primer semestre de 2016 presentado por el Grupo Atención al Ciudadano a la Secretaría General, se transcribe lo siguiente: *"Durante el primer semestre del 2016, se efectuó seguimiento a las PQRS recibidas de acuerdo a los radicados allegados a la Entidad de forma física como los que se radicaron a través de la herramienta de PQRS-WEB, puesta en marcha el 22 de octubre del año 2015 y 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.*

*A través del seguimiento se enfatiza la necesidad de desarrollar una estadística con la capacidad de generar información precisa y relevante referente a las PQRS tanto físicas como las allegadas vía WEB, de tal manera que la Entidad pueda suministrar reportes de exactitud. El área de Sistemas es la que desarrolla dichas estadísticas por lo que se ha venido trabajando de la mano con los ingenieros de esa área, de tal forma que se ha encaminado el proceso de las estadísticas. El Grupo de Atención al Ciudadano por el momento y hasta el desarrollo de las mismas, realiza el seguimiento de forma manual con toda la correspondencia allegada al Ministerio de Transporte para los físicos y con la información suministrada por parte del Usuario Gestor PQRS-WEB quien es el que maneja los radicados de la herramienta PQRS-WEB.*

#### HERRAMIENTA PQRS-WEB

Número de PQRS-WEB radicados por mes:

DESCRIPCIÓN	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	TOTAL
NUMERO DE RADICADOS	1.453	1.344	769	1.009	1.220	996	6.791
TOTAL							

De acuerdo a las cifras indicadas con anterioridad en la Entidad ha llegado en el primer semestre 6.791 PQRS-WEB, por lo que en la siguiente estadística podemos observar el cambio que ha tenido

mes a mes la radicación, siendo enero la recepción de mayor volumetría que ha tenido la herramienta con 1.453 radicados.

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 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. Según el informe de gestión de actividades del primer semestre de 2016 presentado por el Grupo Atención al Ciudadano a la Secretaría General, establece que: *"De acuerdo al seguimiento realizado se procede con la descripción de las quejas radicadas en la Entidad en éste primer semestre:*

QUEJAS				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE
ORFEO TOTAL	23	26	18	67
ENTIDAD	6	11	4	21
PENDIENTES	0	1	0	1
ESTUDIO PRELIMINAR (CONTROL DISCIPLINARIO)	2	7	2	11
TOTAL PENDIENTES	0	1	0	1
QUEJAS				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEGUNDO TRIMESTRE
ORFEO TOTAL	19	17	20	56
ENTIDAD	6	6	5	17
PENDIENTES	1	0	0	1
ESTUDIO PRELIMINAR (CONTROL DISCIPLINARIO)	1	2	4	7
TOTAL PENDIENTES	1	0	0	1

Con el seguimiento de las quejas radicadas en el Ministerio, podemos inferir que de los documentos radicados en la Entidad la mayoría que no son competencia de la Entidad son de la Superintendencia de Puertos y Transporte, Secretaría de Movilidad y de las Secretarías de Tránsito y Transporte. Según lo depurado manualmente son 123 quejas de las cuales 85 no son de la Entidad.

Por lo anterior, 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:

PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2016	ORFEO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
	483	6.791

QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2016	ORFEO	DARUMA	ATENCIÓN AL CIUDADANO
	6	28	56

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.

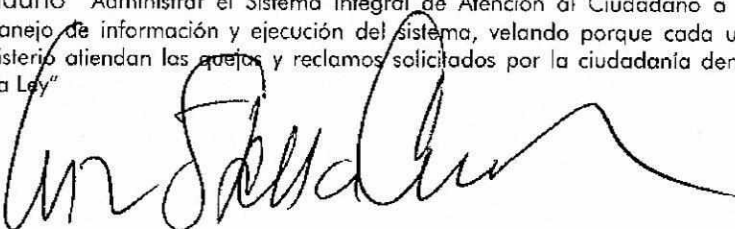
Por lo tanto, se observa la necesidad de unificar criterios con el Grupo de Gestión Documental, toda vez que desde la clasificación del documento no se está tipificando de acuerdo a su naturaleza y además con la puesta en marcha de PQR'S Web, se observa la nueva dinámica en la atención al ciudadano y la generación de las respectivas estadísticas.

## 2. OBSERVACIONES GENERALES

- No se está dando cumplimiento 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 29 radicados sin respuesta del primer semestre de la vigencia 2016 y 10 radicados de la vigencia 2015, como se observa en el numeral 1.1 del presente informe.
- 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 6.791 PQR'S en el primer semestre de 2016 y el reporte dado por el aplicativo ORFEO arroje 483.
- 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 arrojado por ORFEO y el Grupo de Atención al Ciudadano.

### 3. RECOMENDACIONES

- Revisar y dar a conocer las quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador 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.
- 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