



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO
20171500143593



06-09-2017

Bogotá D.C., 06-09-2017

PARA: Doctora Paula Andrea Sánchez Gutiérrez – 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 2017, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexos: Cuatro (4) Folios

Copia: María Mercedes Santos Rueda, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano
Rosa Elena Montañez, Coordinadora Grupo Gestión Documental
Aliria Ruiz González, Jefe Oficina Planeación
Nayibe Cecilia Mendoza, Coordinador Grupo Informática

Proyectó: Juddy Amado
Elaboró: Marisol Cruz
Revisó: Luz Stella Conde Romero
Fecha de elaboración: 06/09/2017
Número de radicado que responde: 20171500143593
Tipo de respuesta. Total () Parcial()

*Cscar
6/SEPT/17
10.50*

*Lucy meim-
06-09-17
Recibi
Amanda E
8/09/2017*

*Recibi
Omar Vega
8-09-17*

*Cartha
8920A
8:54*

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 a partir del 01 de enero de 2017 hasta el 30 de junio de 2017, de acuerdo al reporte generado por el Sistema de Gestión Documental – Orfeo – Estadísticas – Reporte PQR.
METODOLOGÍA	Revisión de una muestra efectuando revisión de registros y evidencia objetiva.
FECHA	30 de junio de 2017

1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El Ministerio de Transporte, a través de los procesos de Atención al Ciudadano, Asesoría y Asistencia Técnica, debe garantizar la atención de las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y Ley estatutaria 1755 de 2015.

Al interior del Ministerio se expidió la Resolución No. 002727 del 28 de junio de 2006, por la cual se establecen las funciones para la atención al ciudadano, entre las que se resaltan:

- Analizar y clasificar según el asunto las quejas, reclamos, derechos de petición y sugerencias que lleguen al Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de direccionar al área competente y monitorear su respuesta.
- Capturar e ingresar a la base de datos toda la información relacionada con quejas y reclamos provenientes de las diferentes direcciones territoriales a nivel nacional, con el fin de presentar informe consolidado y mejorar el servicio que presta el Ministerio.
- Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las quejas y reclamos solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley.

Por lo tanto, el Grupo de Atención al Ciudadano monitorea los radicados allegados a la Entidad que se radicaron a través de la herramienta de PQRS-WEB, el grupo responde o direcciona según el caso lo allegado.

Adicionalmente los radicados PQRS allegados de forma física al Grupo de Administración Documental, a través de la ventanilla de radicación y son monitoreados y se les efectúa el



seguimiento con el apoyo de un abogado cuya supervisión está a cargo de los Grupos de Atención al Ciudadano y Administración Documental dado que éste último es el administrador del Sistema de Gestión Documental Orfeo en el cual sustenta la radicación en el Ministerio de Transporte.

Para el período comprendido entre el 1° de enero al 30 de junio de 2017, la Oficina de Control Interno, procedió a realizar seguimiento al manejo de las peticiones, quejas y reclamos allegadas a la entidad, para lo cual se revisó las diferentes fuentes por las que se analiza y presenta este tema, las cuales se relacionan a continuación:

1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO Físico y Web:

De acuerdo a las mejoras que ha tenido el aplicativo ORFEO, se evidencia el aporte de capacitar a los radicadores de correspondencia, toda vez que las cifras reflejadas en cuento al desarrollo de estadísticas permiten visualizar la realidad de PQRS allegadas a la Entidad.

En la siguiente tabla se presentan las cifras arrojadas por el Reporte PQRS que muestra las PQRS-FÍSICAS desde el 1 de enero al 31 de julio de 2017 y las PQRS-WEEB desde el 15 de marzo de 2017:

TEMA	FÍSICAS	WEB
DERECHO DE PETICIÓN	5371	1178
RECLAMO	18	229
QUEJA	43	405
SUGERENCIA	3	43
TOTAL	5435	1855

Sin embargo, al ser revisado el **Reporte Asignación Tipos Selectos y Radicados** que se encuentra habilitado en el Orfeo, se observa que algunos Derechos de Petición allí clasificados no se encuentran relacionados en el **Reporte de PQRS**, situación que evidenció que el funcionario al catalogar la TRD del documento le estaba cambiando la tipificación dada desde correspondencia, situación que ya se encuentra controlada, sin embargo los tipificados como Derechos de Petición antes del control continúan con su connotación de Derechos de Petición como se evidencian en el **Reporte Asignación Tipos Selectos y Radicados**, se sugiere revisar ya que independientemente por donde se genere la estadística, los datos deben coincidir, por lo tanto como oportunidad de mejora se sugiere depurar los reportes de Derechos de Petición que genera el aplicativo Orfeo y capacitar u orientar al funcionario en el procedimiento de tipificación de la documentación.

Esta Oficina para determinar el cumplimiento de las funciones del Grupo de Atención al Ciudadano de acuerdo a la Resolución interna, a lo dispuesto por el Estatuto Anticorrupción en

su art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 art. 14, procedió a tomar una muestra de algunos radicados tipificados como Derechos de Petición del **Reporte Asignación Tipos Selectos y Radicados**, toda vez que el Reporte PQRS no se encontraba disponible al momento de la revisión.

Se revisaron 297 registros del I semestre de 2017 y 146 radicados que se relacionaron como pendientes en el informe de PQRS del II semestre de 2016, de lo cual se evidencia que continúan sin trámite y/o sin descargar del sistema los siguientes 27 radicados:

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20173210015882	12/01/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210024482	18/01/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210038192	25/01/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210041402	27/01/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210074462	13/02/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210082472	15/02/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210092912	21/02/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210097712	22/02/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173210099712	23/02/2017	Derecho de Petición	Sin trámite.	Grupo Reposición Integral de Vehículos.
20173030041642	11/04/2017	Queja	Sin trámite.	Peticiones Quejas y Reclamos
20163050033412	06/04/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario.	D.T. Antioquia
20163210266772	29/04/2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario	Grupo de Reposición Integral Vehicular
20163210318722	18/05/2016	Derecho de Petición	Sin Trámite. No se observa respuesta por ningún medio al peticionario	Grupo de Reposición Integral Vehicular
20163210430872	12/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Archivan y dicen que toman nota, pero la solicitud está pendiente de respuesta	Grupo de servicio de apoyo - Despacho
20163050073192	21/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Dicen que tramitado y entregado. El radicado 20163050020991, fue anulado	DT. Antioquia.
20163210476802	29/07/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta. Relacionan un radicado como respuesta, pero esta anulado (20164020375471)	Secretaria General
20163210550532	02/09/2016	Derecho de Petición	Sin resolver al usuario. Se remitió al Grupo de Notificaciones, el 30-11-2016	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210614162	04/10/2016	Derecho de Petición	Sin tramitar. Reasignado a Luis Trinidad G.	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210625612	10/10/2016	Derecho de Petición	Sin tramitar. En poder del Coordinador.	Grupo Reposición Integral de Vehículos

RADICADO	FECHA	TIPO	OBSERVACIÓN	
20163210637692	14/10/2016	Derecho de Petición	Sin tramitar	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210666032	31/10/2016	Derecho de Petición	Sin respuesta	Grupo Coordinación RUNT
20163210664762	31/10/2016	Derecho de Petición	Sin resolver la Dra. Betty Herrera, no lo firmó	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163050113182	02/11/2016	Derecho de Petición	Sin trámite. Dicen que contestaron vía correo electrónico, pero no hay respuesta al peticionario	D.T. Antioquia
20164410028352	11/11/2016	Queja	Sin respuesta	D.T. Huila
20163210689182	11/11/2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Bloqueo de clave por finalización del contrato	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210700122	17/11/2016	Derecho de Petición	Sin resolver	Grupo Reposición Integral de Vehículos
20163210775502	19/12/2016	Derecho de Petición	Respuesta parcial, formulada por correo.	Grupo Reposición Integral de Vehículos

Teniendo en cuenta el aumento de la PQRS y del seguimiento quincenal liderado por la Secretaría General, se hace necesario continuar fortaleciendo y buscando mecanismos que permitan dar cumplimiento, para que no se sigan presentando radicados que llevan más de un año sin determinar claramente si han sido o no resueltos o están sin descargar del sistema.

En virtud de la Ley 1755 en su artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, se evidencia 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 Apicativo Daruma. Se revisó el indicador de quejas del segundo trimestre 2017 de 20 territoriales y planta central, de lo cual se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	0	0
ATLÁNTICO	0	0
BOLIVAR	0	0
BOYACÁ	0	11
CALDAS	0	3
CAUCA	3	0

TERRITORIAL	QUEJAS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
CESAR	0	0
CORDOBA	0	0
CUNDINAMARCA	0	0
GUAJIRA	0	0
HUILA	0	4
MAGDALENA	0	1
META	0	1
NARIÑO	0	0
NTE. SANTANDER	0	0
QUINDÍO	4	0
RISARALDA	1	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	0	0
VALLE	2	0
PLANTA CENTRAL	338	6
TOTAL	348	26

Nota: Información registrada en Daruma y Orfeo "Reporte PQRS" del primer semestre de 2017.

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 en Daruma, presentándose inconsistencias en las cifras reportadas ya que no concuerdan con lo revisado del Reporte de PQRS de Orfeo.

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

2 OBSERVACIONES GENERALES

- No se está dando cumplimiento a lo dispuesto en 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*, relacionados en este informe en el numeral 1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO, existen:

10 radicados sin respuesta del primer semestre de la vigencia 2017 y

17 radicados sin respuesta de la vigencia 2016

- Al ser revisado el **Reporte Asignación Tipos Selectos y Radicados** que se encuentra habilitado en el Orfeo, se observa que algunos Derechos de Petición allí clasificados no se encuentran relacionados en el **Reporte de PQRS**, situación que evidenció que el funcionario al catalogar la TRD del documento le estaba cambiando la tipificación dada desde correspondencia, situación que ya se encuentra controlada, sin embargo los tipificados como Derechos de Petición antes del control continúan con su connotación de Derechos de Petición como se evidencian en el **Reporte Asignación Tipos Selectos y Radicados**.
- Las cifras reflejadas en quejas, reclamos y sugerencias publicadas por Daruma no concuerda con lo registrado en el aplicativo Orfeo, toda vez que en cada medio reportan un número distinto, lo que conlleva a no contar con cifras reales que permitan un seguimiento y a la toma de decisiones oportuna.
- Los indicadores de quejas establecidos en el aplicativo Daruma no permiten visualizar los datos históricos del indicador, toda vez que solo muestra el número del último trimestre reportado y no muestra el historial, solo guarda el porcentaje, además el indicador "Control de respuesta de la queja y/o reclamo", igualmente no muestra los datos del numerador y denominador de cada territorial para poder realizar análisis, solo muestra el porcentaje arrojado, además los datos que se cargan en dicho aplicativo no concuerdan con lo relacionado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

3 RECOMENDACIONES

- Fortalecer los controles para la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la entidad, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*.

- Continuar con la capacitación al funcionario en la tipificación de la documentación registrada en el aplicativo ORFEO, con el fin de que trámites con tiempos de respuesta distintos establecidos por norma legal especial a una petición, no sean calificados dentro del sistema como Derechos de Petición, lo cual redundará en la depuración de los reportes generados.
- Continuar con la revisión del estado de las peticiones y quejas relacionadas sin respuesta en el numeral 1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Se sugiere que en conjunto el Grupo de Informática, Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental revisen la pertinencia del **Reporte Asignación Tipos Selectos y Radicados** ya que los datos allí visualizados, no están siendo tenidos en cuenta para las estadísticas de PQRS de la entidad y sí al estar activo genera confusión por la información allí relacionada.
- Se sugiere que la Oficina de Planeación, analice la oportunidad e impacto de los datos arrojados por los indicadores de gestión de quejas de las territoriales y de planta central establecidos en DARUMA, ya que la información allí registrada no concuerda con las cifras reportadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- Establecer un Plan de acción y unificar criterios con las áreas de Gestión Documental, Informática y Planeación, para realizar ajustes a los reportes que generan los aplicativos ORFEO y DARUMA, con los respectivos replanteamientos de indicadores y consolidación de cifras que permitan fortalecer 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