



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO

20181500033973



28-02-2018

Bogotá D.C., 28-02-2018

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 segundo semestre de 2017, tal como lo plantea el informe adjunto, generando las observaciones y recomendaciones respectivas.

Cordialmente,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexos: Siete (7) Folios

Copia: María Mercedes Santos Rueda, Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano  
Rosa Elena Montañez, Coordinadora Grupo Gestión Documental  
Ingrid Lucila Castellar, Jefe Oficina de Planeación  
Nayibe Cecilia Mendoza, Coordinadora Grupo Informática

Proyectó: Marisol Cruz

Elaboró: Marisol Cruz

Revisó: Luz Stella Conde Romero

Fecha de elaboración: 28-02-2018

Número de radicado que responde: 20181500033973

Tipo de respuesta. Total ( ) Parcial( )

*Discutir  
11/11/18  
4.24*

2018 MAR 1 16:02

*Fennsf*

<b>MINISTERIO DE TRANSPORTE OFICINA DE CONTROL INTERNO ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia del Ministerio de Transporte, de conformidad con la normatividad vigente.
<b>ALCANCE</b>	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 01 de julio de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017, de acuerdo al reporte generado por el Sistema de Gestión Documental – Orfeo – Estadísticas PQRS
<b>METODOLOGÍA</b>	Análisis de una muestra efectuando revisión de registros y evidencia objetiva.
<b>FECHA DE CORTE</b>	31 de diciembre 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 presentado.

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



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

Por lo tanto, la Entidad tiene como medio de recepción de las PQRS a nivel Nacional dos medios los cuales son:

- RADICACIÓN MEDIO WEB (Formulario Ciudadano) Grupo Atención al Ciudadano.
- RADICACIÓN FÍSICA (Ventanilla de radicación) recepcionados por el Grupo de Administración Documental.

Es importante resaltar el monitoreo que se está llevando a cabo a través de mesas de trabajo quincenales lideradas por la Secretaria General, con el objeto de minimizar el número de radicados correspondientes a las PQRS pendientes por descargar del Sistema de Gestión Documental Orfeo y las acciones tomadas, las cuales han contribuido ostensiblemente en la disminución de estos, lo cual contribuye en el mejoramiento continuo de este proceso.

- **Seguimiento Físico:**

**Contrato No. 682 de 2017.** Para el segundo semestre de 2017, se contrató la prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de la ventanilla de radicación del Ministerio de Transporte, hasta el 31 de diciembre de 2017. Objeto: *Prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de la ventanilla de radicación en Planta Central y Nivel Nacional.*

- **Seguimiento Web:**

El Grupo de Atención al Ciudadano, realizó contratación para el seguimiento a las PQRS que llegan a nivel nacional al Ministerio a través de la Web, mediante el contrato **No. 527** de un abogado hasta el 31 de diciembre del 2017. Objeto: *Prestación de servicios profesionales para el apoyo en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas a nivel Nacional por el formulario ciudadano de la página web en el MT.*

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

### 1.1.1 Registro Físico.

De acuerdo a nuestra verificación efectuada a las PQRS en el aplicativo ORFEO, para el período comprendido entre el 01-07-2017 y 31-12-2017, se evidenció el registro físico de 5.327 solicitudes, y para las PQRS tramitadas a través de aplicativo WEB, 5.766, para un gran total de 11.093 solicitudes, las cuales relacionamos por nombre y de acuerdo al medio utilizado (físico y WEB), así:

**FISICO**

➤ Derechos de petición.....	5.255
➤ Quejas.....	60
➤ Reclamos.....	8
➤ Sugerencias.....	2
➤ Denuncias.....	2
<b>TOTAL.....</b>	<b>5.327</b>

**WEB**

➤ Derechos de petición.....	2.000
➤ Quejas.....	736
➤ Reclamos.....	287
➤ Sugerencias.....	63
➤ Denuncias.....	448
➤ Solicitud de información.....	2.232
<b>TOTAL.....</b>	<b>5.766</b>

De las cuales, el 95.65% corresponden a Planta Central y el 4.35% a las Direcciones territoriales, a saber:

ÁREA	PQRS
<b>PLANTA CENTRAL</b>	10.611
<b>DIRECCIONES TERRITORIALES</b>	482
<b>TOTAL</b>	<b>11.089</b>

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

De los 11.089 radicados registrados en el cuadro anterior, se tomó una muestra de 78 registros los cuales fueron revisados y de estos, se evidencia que 42 están sin trámite, pese a que la muestra analizada es menor a la tenida en cuenta en el primer semestre de 2017, a continuación se presentan los radicados que no presentan respuesta en el aplicativo Orfeo, así:



RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO	
20173210481122	02-08-2017	Derecho de Petición	Aprobación escuela de Automovilismo del Sr. José A. Oviedo	Sin Respuesta
20173210487852	04-08-2017	Derecho de Petición	Solicitud de Acto Administrativo de saneamiento del vehículo de placas WMB-228	Sin Respuesta
20173210603902	21-09-2017	Derecho de Petición	Cancelación matrícula de la placa SWL-957	Sin Respuesta
20173210604652	21-09-2017	Derecho de Petición	Oficio dirigido al Director de Transporte e Infraestructura secretaria de movilidad estudio y fecha técnico de prohibición de circulación de metros por carril central	Sin Respuesta
20173210609002	23-09-2017	Derecho de Petición	Solicitud bajar en el sistema anotaciones pendientes	Sin Respuesta
20173210655092	12-10-2017	Derecho de Petición	Solicitud certificado de registro inicial de vehículo placa USC-937	Sin Respuesta
20173210658032	13-10-2017	Derecho de Petición	Solicitud de información	Sin Respuesta
20173210673292	20-10-2017	Derecho de Petición	Procedimiento a seguir en tema de desvinculación del vehículo de placas WHA-261	Sin Respuesta
20173210705092	02-11-2017	Derecho de Petición	Avaluó vehículo HYUNDAI	Sin Respuesta
20173210719722	09-11-2017	Derecho de Petición	Corrección características del vehículo de placas SZX-708	Sin Respuesta
20173630029872	21-11-2017	Derecho de Petición	SOLICITUD CONCEPTO SOBRE CAMBIO PROCEDIMIENTO DE GRUPO DE VEHICULOS DE SERVICIO PUBLICO TIPO COLECTIVO	Sin Respuesta

20173210757872	24-11-2017	Derecho de Petición	SOLICITUD CUPO POR HURTO DEL VEHICULO DE PLACAS WZD219	Sin Respuesta
20173190012422	11-08-2017	Queja	GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Sin responder
20173210526892	22-08-2017	Queja	QUEJA CONTRA LA RESOLUCION No 33580 DE 21 DE JUNIO DE 2017 MULTA INRTERPUUESTA POR SUPERTRANSPORTES A EMPRESA	Sin responder
20173210555622	02-09-2017	Queja	SOLICITUD QUEJA RADICADO N 20175600605582 DEL 11 07 2017	Sin responder
20173210555652	02-09-2017	Queja	TRASLADO QUEJA ADMINISTRATIVA RAD N 20175600662032 DEL 26-07-2017	Sin responder
20173210596192	19-09-2017	Queja	RECURSO DE QUEJA CONTRA LA RESOLUCION NO. 3181 DEL 17/08/2017 PARA QUE SE PROCEDA DAR TRAMITE AL RECURSO DE REPOSICION	Sin responder
20173210607972	22-09-2017	Queja	REMITEN OFICIO DE QUEJA ADMINISTRATIVA COMPARENDO ADMINISTRATIVO VEHICULO DE PLACAS TLM491	Sin responder
20173210610632	25-09-2017	Queja	REMITEN OFICIO COPIA QUEJA POR NEGLIGENCIA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PUBLICO COLOMBIA TRANSPORTATION LTDA NIT 8301458894 EN LA OBTENCION DE LA TARJETA DE OPERACION	Sin responder
20173210616082	27-09-2017	Queja	QUEJA POR DEMORA EN ATENCION EN EL GRUPO OPERATIVO DE TRANSITO DE LA SRA LUISA DIAZ	Sin responder
20173210657582	13-10-2017	Queja	TRASLADO POR COMPETENCIA PETICION DE SR. JAIME MENDEZ RODRIGUEZ SE LE EXPIDIO PAZ Y SALVO DE LICENCIA DE CONDUCCION Y NO SE INFORMO DE COMPARENDO EXISTENTE A SU NOMBRE	Sin responder
20173210681852	24-10-2017	Queja	SE REMITE POR COMPETENCIA PETICION DE APRENDAMOS LTDAS POR QUEJA POR SUSPENCION DE CENTROS DE	Sin responder



			ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA POR IRREGULARIDADES	
20173210746892	21-11- 2017	Queja	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO QUEJAS Y RECLAMOS	Sin responder
20173210754762	23-11- 2017	Queja	SE INTERPONE QUEJA SETRANS SA YA QUE SE ADQUIRIO CUPO PARA VEHICULO PLACA VCZ682 CON EL QUE TENGO PROBLEMAS	Sin responder
20173210797512	12-12- 2017	Queja	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO QUEJAS Y RECLAMOS	Sin responder
20173190021052	21-12- 2017	Queja	CONCILIACION REPARACION DIRECTA CONVOCANTES: JOSE BERTULFO DORADO ORTIZ COMVOCADOS: LA NACION. MINISTERIO DE TRANSPORTE, INVIAS AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL DPTO DEL CAUCA	Sin responder
20173210823362	22-12- 2017	Queja	EN REFERENCIA QUEJA PRESENTADA CONTRA COOTRANSHUILA Y ASEGURADORA LA EQUIDAD SOBRE VEHICULOS PLACA TNK713	Sin responder
20173030081352	16-08- 2017	Denun cias WEB	Denuncio la entrega de Certificados de Revisión Tecnicomecánica en la isla de San Andres SIN ingresar la información de dicha revisión en el sistema RUNT y entregando un certificado TOTALMENTE DIFERENTE al entregado por el ministerio de transporte en el resto del país, sin dar solución ni explicación alguna.	Sin respuesta
20173030083762	24-08- 2017	Denun cias WEB	DENUNCIA DE UN TRAMITE FALSO DE TRASPASO Y CANCELACION DE MATRICULA CON FINES DE REPOSICION DE UN VEHICULO DE CARGA CON PLACAS PJE174	Sin respuesta
20173030086192	01-09- 2017	Denun cias WEB	Vendí un Land Rover de Placas ANG993 que recibí en sucesión. Vendí ese vehículo al Señor Cesar Guillermo Parada CC4147000 mediante contrato de Compraventa No 07575703 del 22 de Julio del 2010 El comprador no quiere hacer	Sin respuesta

			el traspaso, no suministra documentos ni paga impuestos ni soat lo que impide traspaso a persona no cierta.	
20173030086322	01-09-2017	Denuncias WEB	DENUNCIA NEGACION DERECHO FUNDAMENTAL AL DERECHO DE PETICION Y A REALIZAR TRASPASO A PERSONA INDETERMINADA POR PARTE DE SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD DE COTA (CUNDINAMARCA) AL CIUDADANO SONIA DEL SOCORRO VEGA RODRIGUEZ.	Sin respuesta
20173030088962	11-09-2017	Denuncias WEB	Desvinculación administrativa en la regional de la guajira del vehículo wmo003 recibida por Rafael puerto hace más o menos tres meses sin solución	Sin respuesta
20173030090502	15-09-2017	Denuncias WEB	cordial saludo En los CDA actualmente se esta presentando el fenomeno de SUPLANTACION DE PLACAS en carros y motos y nadie controla eso porque no esta en la norma. vehículos acabados y emitiendo gases contaminantes y pasan con la ayuda de otro carro en buen estado. favor controlen eso.	Sin respuesta
20173030094782	27-09-2017	Denuncias WEB	ENVIO DOCUMENTO EN EL CUAL LA EMPRESA OLIMPIA MANGEMENT SA NOS DESCONECTA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD IMPIDIENDO POR 15 DIAS LA OPERACION DEL CRC APRUEBA UT CALI, SIN SOPORTE NI, JUSTIFICACION JURIDICA O EVIDENCIA DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CRC.	Sin respuesta
20173030096012	30-09-2017	Denuncias WEB	Adelant? cambio de Servicio de P?blico Especial a Particular el pasado 20 de septiembre, al solicitar el cambio del Certificado de Revisión Tecnicomecánica el CDA DIAGNOTIYA informa no poderlo hacer y exige una nueva revisión. En junio/2017 se hizo la anterior-	Sin respuesta



20173030096632	02-10-2017	Denuncias WEB	verificación y actualización ante el runt de la empresa afiliadora del vehículo WMZ595 No. Tarjeta de Operación 1020597 de SATELITE EXPRESS a la empresa ARANSUA SAS la cual es donde se encuentra el vehículo vinculado por lo tanto solicito su intervención y modificación para desarrollar los trámites establecidos según la norma, anexo dtos	Sin respuesta
20173030099762	12-10-2017	Denuncias WEB	DENUNCIA SOBRE UNA EMPRESA QUE PRESENTA IRREGULARIDADES	Sin respuesta
20173030101422	19-10-2017	Denuncias WEB	Denuncia por Empresa de Servicio Especial "Salamina Express S.A.S" que no cumplió con ofrecimiento de ingresos al afiliar camionetas y adicionalmente realizó cobros por Cupo de Trabajo que quiero saber si es legal, así como las prácticas que han adoptado, ya que me siento estafado por ellos, por lo que copio derecho de petición enviado	Sin respuesta
20173030101622	19-10-2017	Denuncias WEB	Los CEAs Automodelo, Ruez y San José de Palmira - Valle están vendiendo certificados sin hacer el curso de conducción a los usuarios, adjunto foto de la publicidad que hacen, hable con Alejandro Maya Viceministro y le dije que estaba pasando, muchos CEAs de Cali no tienen Pista, hasta cuando seguir pasando esto, dar copia a la Superpuertos	Sin respuesta
20173210699432	01-11-2017	Reclamaciones	MANIFIESTE INCORFORMISMO CON EL AREA DE HOMOLOGACIONES Y CON EL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO AL NO ENCONTRAR INFORMACION REQUERIDA	Sin respuesta
20173210700942	01-11-2017	Reclamaciones	RECLAMO CONTRA EL GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y ATENCION AL CIUDADANO POR INCONVENIENTES EN LA INFORMACION SOBRE TRAMITES PERINENTES	Sin respuesta

- Igualmente, se procedió a verificar los radicados pendientes de trámite presentados en nuestro informe correspondiente al primer semestre de 2017, observando que aún persisten 6 Derechos de Petición y 10 trámites, los cuales se encuentran en poder del Grupo de Reposición Vehicular, registrados sin dárseles trámite, los cuales se relacionan a continuación:

RADICADO N°	FECHA	TIPO	ASUNTO
20163210625612	10-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar, en poder del coordinador
20163210637692	14-10-2016	Derecho de Petición	Sin tramitar
20163210664762	31-10-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. La Dra Betty Herrera, no la firmo
20163210694272	16-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver. Reasignado el 09-12-2016 a Betty Esperanza Herrera
20163210700122	17-11-2016	Derecho de Petición	Sin resolver
20163210318092	18-05-2016	Derecho de Petición	Sin resolver
20163210537592	29-08-2016	Trámites	Grupo de Reposición Vehicular,
20163210637772	14-10-2016	Trámites	Sin resolver
20163210649882	21-10-2016	Trámites	Sin resolver
20163210684472	10-11-2016	Trámites	Sin resolver. Se autorizó cambio de postulación
20163210691182	15-11-2016	Trámites	Si resolver
20163210698342	17-11-2016	Trámites	Remitido a Defensa Judicial el 05-12-2016
20163210705662	18-11-2016	Trámites	Sin resolver
20163210707562	21-11-2016	Trámites	Pendiente de firma
20163210722122	25-11-2016	Trámites	Sin respuesta
20163210727482	29-11-2016	Trámites	La resolución cambió de postulación, esta para firma de la Dra Ayda Lucy

De acuerdo a lo anterior no se está dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 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 podría constituir en una Falta Disciplinaria, según lo establecido en el Artículo 31. Falta disciplinaria. "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."



Dentro de la función "Administrar el Sistema Integral de Atención al Ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y ejecución del sistema, velando porque cada una de las dependencias del Ministerio atiendan las quejas y reclamos solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la Ley" del Grupo Atención al Ciudadano, se hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento para que no se sigan presentando radicados que llevan más de dos años sin respuesta.

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

Igualmente, para las PQRS-WEB se evidenció que para el período comprendido entre el 01-07-2017 y 31-12-2017, se recibieron: Cinco mil setecientos sesenta y seis solicitudes (5.766), así:

WEB- Solicitud de información	2.232
WEB – Derechos de Petición	2.000
WEB – Queja	736
WEB – Reclamo	287
WEB – Denuncia	448
WEB – Sugerencia	63
TOTAL..	5.766

En la verificación efectuada en el aplicativo ORFEO- Estadísticas-Todas las Dependencias-Tipo PQRS. Radicadas en el Ministerio de Transporte, en el que reporta las siguientes cifras de julio a diciembre de 2017.

#### HERRAMIENTA PQRS-WEB

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

- Julio a Diciembre de 2017/ SEGUNDO SEMESTRE

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NUMERO DE RADICADOS TOTAL	1.127	1.045	995	990	890	719	5.766

De acuerdo a lo anterior, tanto por vía física, como Web, la Entidad recibió durante el segundo semestre de 2017, 11.089 PQRS.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los desarrollos y el alto volumen de PQRS WEB como PQRS Física, se observa la necesidad de establecer directrices que orienten a la consolidación y mejora de los reportes que emite el aplicativo ORFEO, siendo necesario

la concurrencia del Grupo de Informática, Grupo Administración Documental y Grupo de Atención al Ciudadano en aras de continuar con la mejora continua de este proceso.

**1.2 Aplicativo Daruma.** Se revisó el indicador de quejas del tercer y cuarto trimestre 2017 de 20 territoriales y planta central (fecha de revisión el 19/02/2017), de lo cual se evidencia que:

TERRITORIAL	QUEJAS Y RECLAMOS EN ORFEO	QUEJAS EN DARUMA
ANTIOQUIA	0	4
ATLÁNTICO	0	0
BOLIVAR	0	0
BOYACÁ	0	9
CALDAS	0	5
CAUCA	3	0
CESAR	0	0
CORDOBA	0	0
CUNDINAMARCA	0	0
GUAJIRA	0	No reportan desde el 30-06-2016
HUILA	0	12
MAGDALENA	0	0
META	0	0
NARIÑO	0	0
NTE. SANTANDER	0	0
QUINDÍO	1	0
RISARALDA	1	0
SANTANDER	0	0
TOLIMA	0	0
VALLE	4	1
PLANTA CENTRAL	1023	37
<b>TOTAL</b>	<b>1032</b>	<b>68</b>

Nota: Información registrada en Daruma y Orfeo del segundo semestre de 2017.

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



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

## 2. OBSERVACIONES GENERALES

- De acuerdo a nuestras verificaciones efectuadas al aplicativo PQRS, se estableció que este sistema de Gestión Documental- ORFEO, no muestra el total de radicados pendientes y el total de los contestados. Es decir, determinar el universo para cada una de ellos, así, como se relaciona el total de los radicados pendientes por descargar a una fecha determinada.

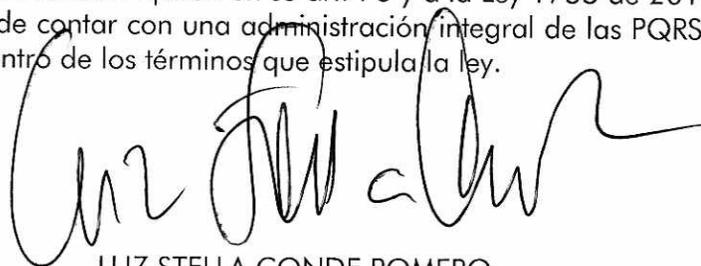
Por lo que se requiere del seguimiento permanente por parte de un funcionario para efectuar la clasificación de los diferentes radicados allegados al Ministerio de Transporte, por los diferentes canales de información con los que se cuenta.

- Se evidenció que aún persisten radicados pendientes de trámites relacionados en nuestro informe correspondientes al primer semestre de 2016, de los 29 registrados; 26 siguen sin trámite.
- En el aplicativo ORFEO para el segundo semestre de la vigencia 2017, se evidenciaron radicados pendientes de respuesta al usuario, en el registro físico como WEB, Lo cual contraviene lo establecido en el Estatuto Anticorrupción Artículo 76 y a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". Según Estadísticas por PQRS, para todas las dependencias.
- Igualmente se verifico los reportes efectuados por las diferentes Direcciones Territoriales y Planta Central, para quejas y reclamos a través del aplicativo DARUMA, observándose que para el segundo semestre de 2017, tan solo cinco (5) Direcciones Territoriales reportaron información así: Antioquia (4); Boyacá(9); Caldas (5); Huila (12); Valle(1) y Planta Central (37). Para un total de sesenta y ocho (68). Las cuales no coinciden con los datos del aplicativo ORFEO. (Quejas 736 y reclamos 287)
- Según la Resolución N° 2727 de 2006, numeral 4; las funciones del Grupo Atención al Ciudadano entre otras, esta: "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".

Además, consideramos oportuno que este Acto Administrativo, sea actualizado acorde a la normatividad vigente (Estatuto Anticorrupción, Art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 Artículo 14)

### 3. RECOMENDACIONES

- Establecer un plan de acción y unificar criterios con las áreas de Gestión Documental, Informática y Planeación, para continuar con los ajustes a los reportes que generan los aplicativos ORFEO y DARUMA, en aras de la mejora continua.
- Se evidenció que aún persisten radicados pendientes de trámites relacionados en nuestro informe correspondiente al primer semestre de 2017, pese a respuesta dada por el Coordinador del Grupo Reposición Vehicular, mediante memorando N° 20174020066163 del 05-05-2017
- Se analice y determine quién es el responsable del incumplimiento de cada uno de los radicados recibidos conforme a su clasificación dada en los PQR, dado que no se visualizó dicha situación durante la auditoria a estos. Teniendo en cuenta que la Ley 1755 de 2015, contempla los “términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”. Dado que toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.
- Establecer controles para la respuesta oportuna y de calidad al ciudadano respecto a las PQRS allegadas a la entidad, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Determinar el estado de las peticiones y quejas relacionadas sin respuesta en el numeral 1.1.1 Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- Mejorar el aplicativo Sistema de Gestión Documental – ORFEO, en el sentido que se puedan evidenciar el total los radicados contestados y pendientes, así, se vería con exactitud el total de los radicados para cada uno de estos
- Actualizar la Resolución No. 002727 del 28 de junio de 2006, acorde a la normatividad vigente “el Estatuto Anticorrupción en su art. 76 y a la Ley 1755 de 2015 art. 14” entre otras, con el fin de contar con una administración integral de las PQRS solicitados por la ciudadanía dentro de los términos que estipula la ley.



LUZ STELLA CONDE ROMERO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO