



## Ministerio de Transporte

### Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Tercer Trimestre 2022

Elaborado: Grupo de Relación de Estado - Ciudadano  
Aprobado: Secretaría General



## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de Transporte durante en el tercer trimestre, desde el 01 de julio al 30 de septiembre del año 2022.

La información esta detallada por cantidad de documentos del periodo mencionado, recibidos por CRM Dynamics y radicados a través de nuestro Sistema de Gestión Documental – Orfeo, la participación por dependencia y el seguimiento a la cantidad de respuestas tramitadas.

El insumo con el que se elabora el documento fue extraído del Sistema de Gestión Documental –ORFEO, el cual se descarga en un formato Excel para manejo del análisis de la información.

La base de datos contiene todos los registros desde el primer día del primer mes del año hasta los primeros días del mes de noviembre y de ella se extraen registros que corresponden al primer trimestre, la fecha de corte de la base de datos corresponde al 10 de noviembre de 2022. De dicho filtro se analizarán las peticiones que pertenecen a las categorías que se relacionan a continuación:

### TIPO DOCUMENTAL

Derecho de Petición

Solicitud de Información

Consulta

Denuncia

Queja

Reclamo

Sugerencia

Felicitaciones

Traslados por Competencia



## INFORME DE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTE

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental -ORFEO, el cual recopila todas las comunicaciones oficiales recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y partes interesadas, a través de los canales escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web -disponible en la página web-).

A continuación, se detalla su contenido:

1. Comunicaciones recibidas durante el año 2022.
2. PQRS por estado de gestión tercer trimestre 2022.
3. PQRS recibidas según su categoría.
4. Cifras de PQRS por medio de recepción- Canales de Atención.
5. Participación de PQRS recibidas por dependencia.
6. Seguimiento general a la gestión de PQRS en el trimestre.
7. Seguimiento general a la gestión de PQRS por Dependencia.
8. Gestión de acuerdo con los términos de Ley.
9. Análisis de las Solicitudes o Peticiones de Documentos o Información.
10. Traslados por Competencia.
11. Conclusiones y sugerencias.
12. Glosario.



## 1. COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2022

Entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2022, fueron recibidos un total 60.484 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 21.169 como PQRSD y 39.315 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes, seguido del consolidado de los tres primeros trimestres del año:

Tabla 1. Consolidado por mes - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRSD	% DE PQRSD POR MES
JULIO	20.054	13.880	6.174	29,17%
AGOSTO	22.875	14.970	7.905	37,34%
SEPTIEMBRE	17.555	10.465	7.090	33,49%
<b>TOTAL</b>	<b>60.484</b>	<b>39.315</b>	<b>21.169</b>	<b>100%</b>

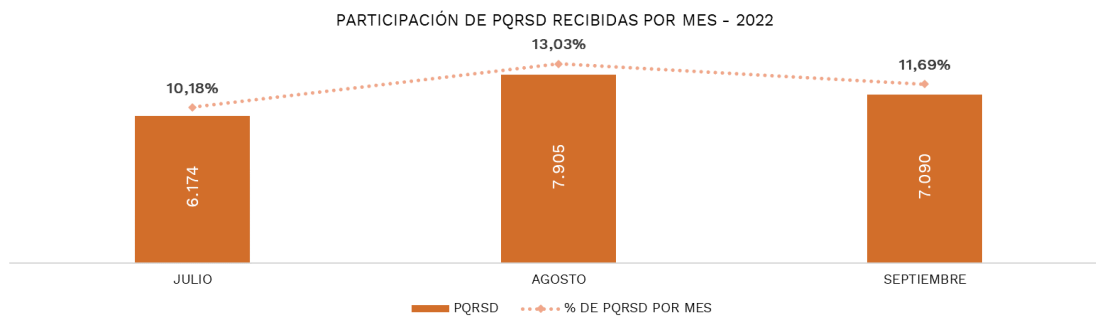


Figura 1. Comunicaciones recibidas tercer trimestre año 2022 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tabla 2. Consolidado año 2022 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRSD	% DE PQRSD POR MES
ENERO	20.968	14.367	6.601	10,88%
FEBRERO	22.243	15.101	7.142	11,78%
MARZO	22.667	15.686	6.981	11,51%
ABRIL	18.442	12.429	6.013	9,91%
MAYO	20.815	14.036	6.779	11,18%
JUNIO	20.158	14.194	5.964	9,83%
JULIO	20.054	13.880	6.174	10,18%
AGOSTO	22.875	14.970	7.905	13,03%
SEPTIEMBRE	17.555	10.465	7.090	11,69%
<b>TOTAL</b>	<b>185.777</b>	<b>125.128</b>	<b>60.649</b>	<b>100%</b>



## 2. PQRSD POR ESTADO DE GESTIÓN TRIMESTRE 2022

A continuación, se presenta el total de solicitudes que ingresaron como PQRSD y el estado de la gestión realizada en el tercer trimestre de la vigencia 2022.

Tabla 3. Gestión del trimestre 2022 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
JULIO	6.174	6.029	27	118
AGOSTO	7.905	7.566	105	234
SEPTIEMBRE	7.090	6.320	147	623
TOTAL	21.169	19.915	279	975
% PARTICIPACIÓN	100%	94,08%	1,32%	4,61%

Como se observa en la tabla anterior, en el tercer trimestre la radicación de PQRSD tuvo una tendencia de 7.056 radicados en promedio, de acuerdo con la tabla anterior, presentamos la participación recibida por mes. El mes de mayor participación fue agosto con un 37.34% del total del trimestre (7.905), seguido de septiembre con el 33.49% (7.090) y julio con el 29.17% (6.174). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos un porcentaje de gestión del trimestre del 94.08%.

## 3. PQRSD RECIBIDAS POR CATEGORÍA

A continuación, se detallan las categorías de las PQRSD recibidas durante el trimestre, distribuidas así:

Tabla 4. Consolidado por tipo de categoría - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

TIPO DOCUMENTAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Derecho de Petición	5.300	6.129	5.611	17.040	80,50%
Solicitud de Información	731	1.513	1.261	3.505	16,56%
Consulta	120	147	132	399	1,88%
Sugerencia	12	38	59	109	0,51%
Felicitaciones	1	62	13	76	0,36%
Denuncia	6	7	11	24	0,11%
Queja	2	7	2	11	0,02%
Reclamo	2	2	1	5	0,05%
	6.174	7.905	7.090	21.169	100%



#### 4. CIFRAS DE PQRS D POR MEDIO DE RECEPCIÓN - CANALES DE ATENCIÓN

En la siguiente tabla, se detalla el medio de recepción de las PQRS D a través de los canales de atención durante el trimestre. El medio más utilizado por los ciudadanos durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el 50,44% (10.678), seguido del portal web con el 46,47% (9.838) y por último el correo físico con el 3,08% (653).

Tabla 5. Medio de entrada de las peticiones - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MEDIO DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Correo Electrónico	3.211	4.076	3.391	10.678	50,44%
Buzón PQRS pagina web	2.772	3.622	3.444	9.838	46,47%
Correo Físico	191	207	255	653	3,08%
	<b>6.174</b>	<b>7.905</b>	<b>7.090</b>	<b>21.169</b>	<b>100%</b>



Figura 2. Participación por medio de recepción - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

#### PARTICIPACIÓN DE PQRS D RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de PQRS D, en la tabla se puede observar el número de peticiones recibidas por mes durante el trimestre analizado.

Debido a que las 118 dependencias del Ministerio atienden PQRS D y la información es muy extensa, en el ranking solo se presentan las dependencias que recibieron un total de solicitudes mayor al 1%, las que no se muestran en la tabla, recibieron un porcentaje inferior a este y son equivalente a menos de 198 PQRS D en el trimestre, este dato se analizara en las cifras globales de seguimiento.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el mayor volumen de recepción y gestión se concentra en el Grupo de Relación de Estado – Ciudadano con el 16,40% (3.472) de todas las peticiones recibidas en la entidad, seguido de la DT Cundinamarca con el 12,32% (2.607), y en tercer lugar la DT Antioquia con el 6,24% (1.321).



Tabla 6. ranking de recepción de PQRSD - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACION
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	827	1.544	1.101	3.472	16,40%
DT CUNDINAMARCA	843	884	880	2.607	12,32%
DT ANTIOQUIA	365	485	471	1.321	6,24%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y T	377	353	346	1.076	5,08%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	305	307	254	866	4,09%
DT MAGDALENA	209	276	216	701	3,31%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y F	191	239	263	693	3,27%
DT VALLE	191	204	242	637	3,01%
DT BOLIVAR	150	187	138	475	2,24%
DT HUILA	148	129	156	433	2,05%
GRUPO DE LOGISTICA	99	191	136	426	2,01%
DT ATLANTICO	128	152	140	420	1,98%
DT NORTE DE SANTANDER	145	153	122	420	1,98%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	123	136	142	401	1,89%
DT SANTANDER	96	167	131	394	1,86%
DT BOYACA	156	115	109	380	1,80%
DT META	109	122	127	358	1,69%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	93	118	107	318	1,50%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	111	110	78	299	1,41%
DT NARINO	90	89	89	268	1,27%
DT RISARALDA	68	96	86	250	1,18%
DT CORDOBA SUCRE	96	67	81	244	1,15%
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	31	95	107	233	1,10%
DT TOLIMA	59	78	91	228	1,08%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	68	86	64	218	1,03%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PEI	64	71	80	215	1,02%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	65	74	73	212	1,00%
	5.207	6.528	5.830	17.565	82,96%

## 5. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRSD EN EL TRIMESTRE

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 19.915 PQRSD, cifra que corresponde al 94,08%, encontrándose en trámite un total de 279 peticiones que corresponden al 1,32% y sin tramitar un total de 975 correspondiente al 4,61%. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

Tabla 7. Seguimiento general trimestre - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

MES	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
JULIO	6.174	6.029	27	118
AGOSTO	7.905	7.566	105	234
SEPTIEMBRE	7.090	6.320	147	623
TOTAL	21.169	19.915	279	975
% PARTICIPACIÓN	100%	94,08%	1,32%	4,61%



## 6. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA

### CIA

En el siguiente cuadro se presenta de manera general la gestión realizada por cada una de las dependencias del Ministerio de Transporte respecto de las PQRSD recibidas durante el trimestre.

Tabla 8. Gestión por dependencia - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	3.470	1	1	3.472	99,94%
DT CUNDINAMARCA	2.405	17	185	2.607	92,25%
DT ANTIOQUIA	1.316		5	1.321	99,62%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	1.031	10	35	1.076	95,82%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	817	12	37	866	94,34%
DT MAGDALENA	697		4	701	99,43%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	687	1	5	693	99,13%
DT VALLE	637			637	100%
DT BOLIVAR	460	1	14	475	96,84%
DT HUILA	430	1	2	433	99,31%
GRUPO DE LOGISTICA	423		3	426	99,30%
DT ATLANTICO	390	10	20	420	92,86%
DT NORTE DE SANTANDER	419		1	420	99,76%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	209	147	45	401	52,12%
DT SANTANDER	394			394	100%
DT BOYACA	380			380	100%
DT META	358			358	100%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	242	18	58	318	76,10%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	268	8	23	299	89,63%
DT NARIÑO	248	3	17	268	92,54%
DT RISARALDA	250			250	100%
DT CORDOBA SUCRE	244			244	100%
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	188	8	37	233	80,69%
DT TOLIMA	224	3	1	228	98,25%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	188	1	29	218	86,24%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	130	5	80	215	60,47%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	212			212	100%
DT CESAR	198			198	100%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	183			183	100%
DT CALDAS	177	2		179	98,88%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	156	3	14	173	90,17%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	166		5	171	97,08%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	103	12	41	156	66,03%
DT QUINDIO	139		2	141	98,58%
GRUPO REGULACION	78	5	55	138	56,52%
DT CAUCA	125			125	100%
DESPACHO MINISTRO	69		51	120	57,50%
GRUPO COORDINACION RUNT	95	1	12	108	87,96%
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	93		3	96	96,88%
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	91		5	96	94,79%
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	14	1	76	91	15,38%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	87			87	100%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	81	2	3	86	94,19%
GRUPO CONTRATOS	78			78	100%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	59		17	76	77,63%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50		20	70	71,43%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	57	1	1	59	96,61%
DT GUAJIRA	57			57	100%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	47	1	9	57	82,46%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	56			56	100%
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	55			55	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	51	1		52	98,08%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	50		2	52	96,15%
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA	51			51	100%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR	51			51	100%





## MINISTERIO DE TRANSPORTE

GRUPO TESORERIA	45		3	48	93,75%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	36		12	48	75,00%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	35	1	4	40	87,50%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	39			39	100%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	33	1	4	38	86,84%
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	34			34	100%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	34			34	100%
ASESOR MINISTRO	15		9	24	62,50%
GRUPO DE ESTRATEGIA Y PRESUPUESTO	22			22	100%
GRUPO ECONOMICO FINANCIERO	19		1	20	95,00%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	19			19	100%
GRUPO NOTIFICACIONES	19			19	100%
SECRETARIA GENERAL	16		1	17	94,12%
INSPECCION FLUVIAL BETANIA	16			16	100%
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR	15			15	100%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	14			14	100%
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	13		1	14	92,86%
GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	14			14	100%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	12			12	100%
GRUPO DE CONTABILIDAD	11			11	100%
INSPECCION FLUVIAL MONTERIA	11			11	100%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALVAJINA	10			10	100%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA	10			10	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	9			9	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	1	1	8	75,00%
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO	7			7	100%
INSPECCION FLUVIAL CAUCASIA	6			6	100%
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA	4		1	5	80%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	4			4	100%
COMITE DE CONVIVENCIA	4			4	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS	2		1	3	66,67%
GRUPO DE TRANSPORTE	2			2	100%
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO	2			2	100%
UNIDAD DE PLANEACION DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE - UPIT			2	2	0,00%
INSPECCION FLUVIAL LAGO DE TOTA	2			2	100%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO	1			1	100%
GRUPO PRESUPUESTO	1			1	100%
COMISION DE PERSONAL			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ			1	1	0,00%
GRUPO ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO DE CONTROL INTERNO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA DEL CHAIRA			1	1	0,00%
INSPECCION FLUVIAL SOLANO	1			1	100%
	<b>19.915</b>	<b>279</b>	<b>975</b>	<b>21.169</b>	<b>94,08%</b>

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el año son: Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 99,94%, seguido de la DT Cundinamarca con el 92,25% y la DT Antioquia con el 99,62%.



## 7. GESTIÓN DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE LEY.

De acuerdo con los registros en el sistema de gestión documental - ORFEO, en el periodo presentado se dieron respuesta a un total de 19.915 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del total que ingresaron.

A continuación, se detallará el análisis según el estado de gestión, el cual se especifica en los siguientes puntos:

- ❖ Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envío, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema) según lo que establece la Resolución 1245 de 2019.
- ❖ Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (3.505 radicados) las cuales serán analizadas en un capítulo aparte del presente informe.
- ❖ El análisis de los tiempos de respuesta se realiza de acuerdo con tres estados de las solicitudes en nuestro sistema de gestión documental, como son:
  - a) Finalizado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.
  - b) Gestión sin finalizar: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envío al Ciudadano.
  - c) Sin Gestión: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.
- ❖ Se realizará un análisis a un total de 17.664 peticiones, teniendo en cuenta los datos anteriores.

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Términos para la
Derecho de petición de interés general o particular	15
Solicitud o Petición de Documentos e Información	10
Denuncia	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Consultas	30
Felicitación	15



GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2022

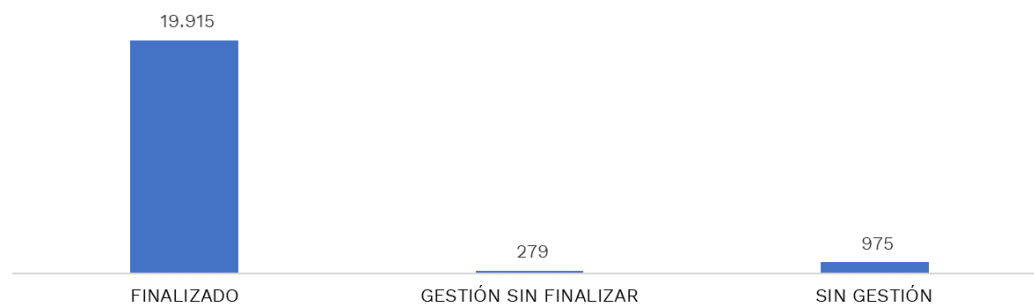


Figura 3. Gestión total del trimestre 2022, todas las categorías documentales - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

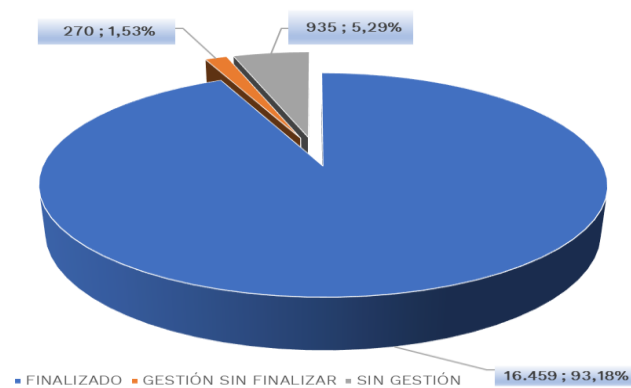


Figura 4. Análisis del presente capítulo –categorías sin las solicitudes de información - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

### 8.1. PQRSD FINALIZADAS:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles, en el periodo analizado, se gestionaron el 63,28% (10.276) de los radicados entre el 1 y el día 15, el 26,25% (4.263) se respondió entre los días 16 a 30 y el 10,46% (1.699) se respondieron con los tiempos mayores a 41 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:



Tabla 9. Gestión de solicitudes finalizadas PQRSD- Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
Derecho de Petición	10.216	4.169	1.670	16.055
Sugerencia	27	40	16	83
Felicitación	25	35	7	67
Denuncia	4	15	3	22
Queja	2	3	2	7
Reclamo	2	1	1	4
<b>Total general</b>	<b>10.276</b>	<b>4.263</b>	<b>1.699</b>	<b>16.238</b>
<b>% Participación</b>	<b>63,28%</b>	<b>26,25%</b>	<b>10,46%</b>	<b>100%</b>

A continuación, se muestra el detalle de gestión de las peticiones de categoría consultas cuyos tiempos de respuestas son 30 días hábiles:

El 23,08% (51) fueron respondidas dentro de los 30 días hábiles, el 16,29% (36) se respondieron entre los días 31 y 40 y el 60,63% (134) fuera de tiempos.

Tabla 10. Gestión de solicitudes finalizadas Consultas - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	51	36	134	221
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>134</b>	<b>221</b>
<b>% Participación</b>	<b>23,08%</b>	<b>16,29%</b>	<b>60,63%</b>	<b>100%</b>

## 8.2. PQRSD GESTIÓN SIN FINALIZAR:

Para las categorías de peticiones que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y que se encuentran en el estado gestión sin finalizar, se tiene que el 2,10% (3) quedaron con una proyección en tiempos de 16 a 30 días y el 97,90% (140) tenían tiempos superiores a 31 días en el momento de la elaboración del presente informe. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 11. Gestión de solicitudes sin finalizar PQRSD- Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
Derecho de Petición	-	2	137	139
Sugerencia	-	1	2	3
Queja	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>140</b>	<b>143</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,10%</b>	<b>97,90%</b>	<b>100%</b>



Para las consultas en el periodo analizado, el 2,36% (3) quedaron en el estado gestión sin finalizar en el día 1 al 30, el 27,56% (35) en los días 31 a 40 y el 70,08% (89) tenían tiempos superiores a 41 días en el momento de la elaboración del presente informe.

Tabla 12. Gestión de solicitudes sin finalizar Consultas - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	3	35	89	127
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>89</b>	<b>127</b>
<b>% Participación</b>	<b>2,36%</b>	<b>27,56%</b>	<b>70,08%</b>	<b>100%</b>

### 8.3. PQRSD SIN GESTIÓN:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles del estado sin gestión en el periodo analizado a la fecha de corte del presente informe, se observa que: el 4,30% (38) se encontraban con los tiempos de 16 a 30 días del tiempo de gestión y el 95,70% (846) en tiempos iguales o superiores a 31 días.

Tabla 13. Gestión de solicitudes sin gestión PQRSD- Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 15	16 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
Derecho de Petición	-	37	809	846
Sugerencia	-	1	22	23
Felicitación	-	-	9	9
Queja	-	-	3	3
Denuncia	-	-	2	2
Reclamo	-	-	1	1
<b>Total general</b>	<b>-</b>	<b>38</b>	<b>846</b>	<b>884</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>4,30%</b>	<b>95,70%</b>	<b>100%</b>

En cuanto a las consultas, el 3,92% (2) de las peticiones quedaron sin gestión en el día 1 al 30, el 58,82% (30) quedaron en los días 31 a 40 y el 37,25% (19) se encontraban con tiempos superiores a los 41 días al momento de la elaboración del presente informe.

Tabla 14. Gestión de solicitudes sin gestión Consultas - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	2	30	19	51
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>51</b>
<b>% Participación</b>	<b>3,92%</b>	<b>58,82%</b>	<b>37,25%</b>	<b>100%</b>



## 9. SOLICITUDES O PETICIONES DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones y solicitudes de información o de documentos radicados en el tercer trimestre de 2022 y su estado actual de gestión teniendo en cuenta los tiempos establecidos, así:

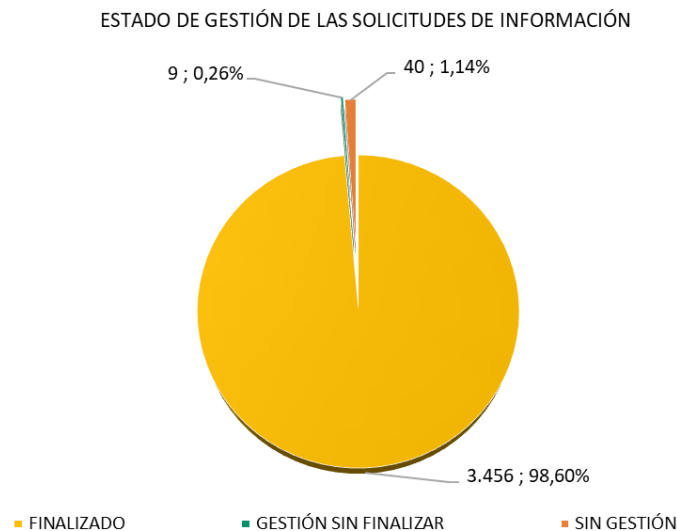


Figura 5. Solicitudes de Información y Documentación - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo

Del total de PQRSRD recibidas en el trimestre (21.169), el 16,56% (3.505) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 98,60% (3.456) se encuentran finalizadas, el 1,24% (40) se encuentran a la fecha de corte sin gestión y el 0,26% (9) en proceso de finalización. A continuación, se presenta un detalle de los tiempos en los que se ha realizado la gestión.

Tabla 15. Gestión de las solicitudes de información y documentación - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo

ESTADO DE GESTIÓN	RANGO DE DIAS			
	1 A 10	11 A 20	MAYOR A 21	TOTAL
FINALIZADO	2.535	647	274	3.456
SIN GESTION	-	-	40	40
GESTION SIN FINALIZAR	-	-	9	9
<b>Total general</b>	<b>2.535</b>	<b>647</b>	<b>323</b>	<b>3.505</b>
<b>% Participación</b>	<b>72,33%</b>	<b>18,46%</b>	<b>9,22%</b>	<b>100%</b>

Del total de solicitudes finalizadas, el 73,35% (2.535) se respondieron entre el día 1 y el 10 de su recepción, el 18,72% (647) entre el día 11 y 20, y el 7,93% (323)



se respondieron con tiempos iguales o superiores a 21 días.

Respecto a las solicitudes que no tienen gestión, encontramos que el 100% (40) se encontraban con tiempos iguales o superiores a 21 días.

Y para los que su gestión aún no ha finalizado, encontramos que el 100% (9) los tiempos eran superiores a los 21 días.

## 9.1. ACCESO A LA INFORMACIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (3.505) al corte del presente informe se evidencia una (1) una petición a la que se le negó la información debido a que la información requerida está bajo reserva.

## 10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En el tercer trimestre de 2022, del total de peticiones globales recibidas en el periodo analizado, el Ministerio de Transporte se trasladó por competencia a otras entidades estatales un total de 1.854, el detalle por mes del trimestre se presenta a continuación.

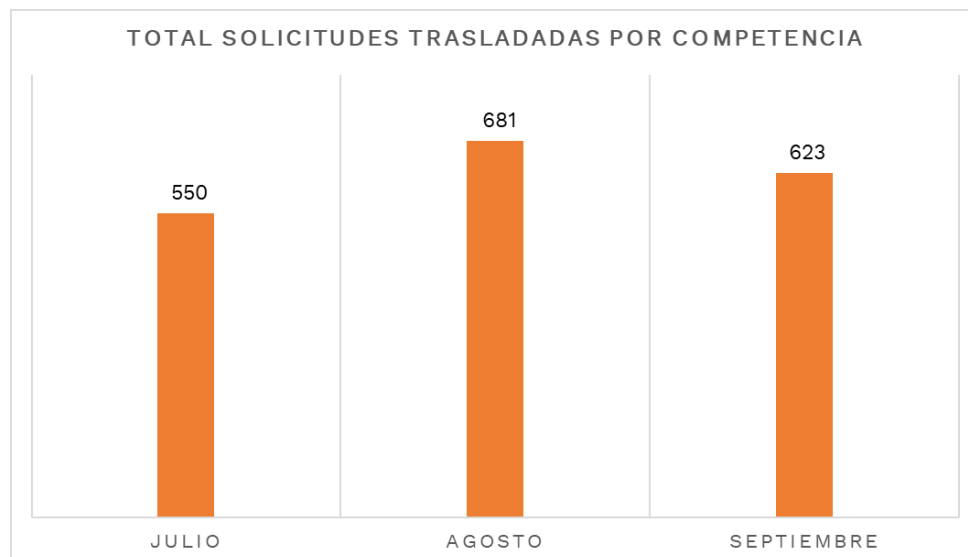


Figura 6. Traslados por Competencia - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo

En este trimestre, los traslados realizados por interoperabilidad correspondieron a un total de 449 peticiones de las 1.558 que recibimos, esto corresponde a un porcentaje del 24.22%

Dichas peticiones fueron entregadas en un tiempo no superior a dos (2) días de ser recibidas a su entidad competente.



## 11. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

1. Seguimos como Entidad fortaleciendo la estrategia de seguimiento y gestión de las peticiones que recibimos día a día. Como equipo sumamos todas las capacidades en pro de garantizar el derecho de los ciudadanos de recibir una respuesta clara y en los términos que establece la ley. Razón por la cual nuestro porcentaje de gestión se ha mantenido en los últimos trimestres.
2. Es necesario continuar implementando más acciones de mejora para disminuir los tiempos que aún tenemos elevados. Seguiremos en la implementación en asocio con las TICs para lograr entregar las herramientas necesarias que garanticen realizar los tiempos, así como la mesa de ayuda de Orfeo, para lograr capacitar a todos nuestros funcionarios y colaboradores, con el objetivo de disminuir las malas prácticas y que este tipo de acciones se reflejen en la satisfacción de nuestros ciudadanos.
3. Se continúa realizando el acompañamiento con los enlaces designados para cada dependencia. Así mismo se mantiene el envío de los reportes semanales para cada área y la revisión personalizada de casos puntuales, nos han mantenido en un porcentaje alto de gestión, lo que ha garantizado una respuesta oportuna y clara a la ciudadanía.

## 12. GLOSARIO.

### ❖ CANALES DE ATENCIÓN

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRS), recibidas en la entidad, se encuentra reglamentada mediante la Resolución 1245 del 03 de abril de 2019, que adopta





el reglamento interno para el trámite de éstas en el Ministerio de Transporte y se adoptan otras disposiciones.

A partir de abril de 2019 el Ministerio de Transporte cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal que se reciben en el punto principal en la ciudad de Bogotá, en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales de la entidad.

Presencial o Videollamadas: Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte, a través de agendamiento en el siguiente enlace <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes/> o cuando agendan una visita para acceder a las instalaciones físicas de la Entidad.

Telefónico: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con el Ministerio de Transporte, a través de los ciudadanos en las líneas telefónicas 324-0800 Opción 1, la línea Nacional 018000 112042 y línea de Transparencia 01 8000 110950.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte a través de medios electrónicos tales como correo [servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co), [notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@mintransporte.gov.co) y el portal web de radicación habilitado en la página web.

## ❖ TIPOS DE PETICIONES

Derecho de Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la re-



solución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Petición:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa de interés general o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Petición de interés general:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o de grupos de interés.

**Petición de interés particular:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos generales, específicos o particulares de su interés.

**Petición de consulta:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, poniendo a consideración de la Entidad aspectos relacionados con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución, no compromete la responsabilidad de la Entidad y carecen de fuerza vinculante.

**Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

**Petición de trámite:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando la gestión de uno cualquiera de los trámites establecidos en la misionalidad del Ministerio.

**Queja:** Es la expresión verbal o escrita que manifiesta la inconformidad, censura o descontento hecho por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita hecha por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.



**Solicitud de información:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

**Solicitud de congresistas:** Son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

**Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso y/o procedimiento de la Entidad, cuyo objeto estará relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas dentro de los procesos misionales del Ministerio, efectuado por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**DT:** Dirección Territorial.

**IF:** Inspección Fluvial.

**Finalizado:** Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.

**Gestión sin finalizar:** Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envío al Ciudadano.

**Sin Gestión:** Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.

**Dynamics 365:** Es una plataforma de aplicaciones basadas en la nube que combina componentes de CRM. Se refiere a la gestión de las relaciones con los clientes (Customer Relationship Management. Fuente: internet).

**ORFEO:** Sistema de gestión documental adoptado por el Ministerio de Transporte, que permite administrar toda la información no estructurada de la entidad a través de una interfaz web.