

## Ministerio de Transporte

### Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Primer Trimestre 2023

Grupo de Relación de Estado - Ciudadano  
Secretaría General

## Tabla de Contenido

Presentación.....	3
Metodología .....	4
Objetivo .....	5
Glosario.....	5
Canales de Atención .....	5
Escrito.....	5
Presencial o Videollamadas.....	5
Telefónico .....	5
Virtual .....	6
Tipos de Peticiones.....	6
Comunicaciones recibidas por mes.....	9
Estado de gestión general por mes .....	9
Participación por categoría.....	10
Cifras de PQRSDF por medio de recepción - canal escrito y virtual .....	11
Recepción de PQRSDF por dependencia .....	11
Gestión y seguimiento de PQRSDF .....	13
Seguimiento General a la Gestión de PQRSDF por Dependencia .....	14
Atención de las peticiones recibidas por tipo - Primer trimestre .....	15
Solicitudes o peticiones de información o documentación .....	15
Acceso a la información – Solicitudes de información .....	17
Derechos de Petición no competencia del Ministerio – Traslados por Competencia .....	17
Conclusiones y Sugerencias .....	18

## Presentación

El Grupo de Relación de Estado – Ciudadano vinculado a la Secretaría General del Ministerio de Transporte, en una de sus funciones establecidas en la Resolución 20213040064595 del 31 de diciembre de 2021<sup>1</sup>, en su artículo 3 numeral 17 *"Efectuar el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de competencia de la entidad, que sean formuladas por los diferentes canales de atención, con fundamento en el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio"*, elabora y presenta el informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones dando cumplimiento a lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta; recibidas a través de los diferentes canales de atención.

Lo anterior, con el objeto de establecer la oportunidad de respuesta, brindándole a la ciudadanía un servicio de calidad y eficiente, cumpliendo con los términos de ley y generando recomendaciones de fortalecimiento de nuestros procesos internos, conforme a lo establecido en el Artículo 23 de la constitución Política, la ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 1245 de 2019, normas en las que se regula el Derecho Fundamental de Petición.

## Metodología

El presente documento contiene el Informe de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de Transporte durante en el primer trimestre del año 2023, desde el 01 de enero al 31 de marzo.

Para la elaboración del presente informe, se toma como insumo los registros categorizados como PQRSDF del número total de las comunicaciones recibidas durante el período reportado, discriminadas por tipo de petición, medio de recepción, dependencia, entre otros aspectos, los datos detallados son recibidos en el CRM institucional y radicados a través de nuestro Sistema de Gestión Documental – Orfeo, el cual recopila todas las comunicaciones oficiales enviadas por los ciudadanos y partes interesadas, a través de los distintos canales: escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web - disponible en la página web-).

La base de datos con la que se elabora el documento es extraída del Sistema de Gestión Documental –ORFEO, la cual se descarga en formato Excel para manejo del análisis de la información

Esta contiene todos los registros desde el primer día del mes uno del año hasta la fecha de corte y de ella se extraen los registros que corresponden al periodo analizado, la fecha de corte con la que elabora el siguiente documento, tiene como fecha el 10 de abril de 2023.

De dicho filtro se analizarán las peticiones que pertenecen a las categorías que se relacionan a continuación:

CATEGORÍA
Derecho de petición de interés general o particular
Solicitud o Petición de Documentos e Información
Denuncia
Queja
Reclamo
Sugerencia
Consultas
Felicitación

## Objetivo

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), recibidas en el Ministerio de Transporte, durante el primer semestre del año 2023, periodo que comprende del 01 de enero al 31 de marzo del mismo año, a través de los diferentes canales de atención y medio de comunicación habilitados en la Entidad para tal fin.

## Glosario

### Canales de Atención

La atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), 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, denuncias y felicitaciones 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:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos o colaboradores del Ministerio de Transporte, a través de agendamiento de 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), el portal web de radicación habilitado en la página web, Videollamadas, interacciones por Chat y WhatsApp.

## **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 resolución 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 misión 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.

**CMR Institucional:** Es una plataforma (Dynamics 365) 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.

**Interoperabilidad:** Capacidad tecnológica de los sistemas de información de una entidad o entre entidades, de intercambiar datos y posibilitar la puesta en común de documentos y expedientes.



## Comunicaciones recibidas por mes

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2023, fueron recibidos un total 53.707 de comunicaciones oficiales de entradas, todas numeradas en Orfeo, de los cuales se clasificaron 21.634 como PQRSDF y 32.073 con otras categorías diferentes a las del análisis del presente informe.

A continuación, se muestra la distribución por mes.

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

Mes	Otros Tipos	PQRSDF	% PQRSDF	Total, Recibido
Enero	9.162	6.473	41,40%	15.635
Febrero	11.116	7.411	40,00%	18.527
Marzo	11.795	7.750	39,65%	19.545
Total, general	32.073	21.634	40,28%	53.707



Figura 1. Comunicaciones recibidas 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

## Estado de gestión general por mes

En este capítulo se presentan el resumen general de la gestión de las solicitudes que ingresaron como PQRSDF durante el trimestre analizado.

Tabla 2. Gestión del general del trimestre 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Finalizado	En Gestión	Sin Gestión	Total, Recibido
Enero	6.235	33	205	6.473
Febrero	7.119	55	237	7.411
Marzo	7.245	85	420	7.750
<b>Total, general</b>	<b>20.599</b>	<b>173</b>	<b>862</b>	<b>21.634</b>
% de Gestión	95,22%	0,80%	3,98%	100%

Durante el trimestre, se observa que los meses de febrero y marzo se recibió el mayor número de solicitudes, el promedio de solicitudes en el trimestre fue de 7.211 radicados, de acuerdo con la tabla anterior, presentamos la participación recibida por cada uno.

El mes de mayor participación fue marzo con un 35,82% del total (7.750), seguido de febrero con el 34,26% (7.411) y enero con el 29,92% (6.473). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos un porcentaje de gestión correspondiente al 65,22%.

## Participación por categoría

En la siguiente tabla se detallan la participación por categorías de las PQRSDF recibidas durante el periodo analizado, distribuidas así:

Tabla 3. Consolidado por tipo de categoría - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total, General	%
Derecho de petición	5.595	6.374	6.695	18.664	86,27%
Solicitud de información	663	743	696	2.102	9,72%
Consulta	148	243	299	690	3,19%
Sugerencia	46	34	33	113	0,52%
Denuncia	15	9	18	42	0,19%
Reclamo	5	6	4	15	0,07%
Queja	-	2	4	6	0,03%
Felicitación	1		1	2	0,01%
<b>Total, General</b>	<b>6.473</b>	<b>7.411</b>	<b>7.750</b>	<b>21.634</b>	<b>100%</b>

## Cifras de PQRSDF por medio de recepción - canal escrito y virtual

A continuación, se detalla el medio de recepción que prefieren los ciudadanos para el envío de las PQRSDF. El medio más usado durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el primer lugar como medio preferido con el 49,80% (10.773), seguido del portal web con el 46,43% (10.045) y por último el correo físico con el 3,77% (816).

Tabla 4. Medio de entrada de las peticiones - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total, General
Correo Electrónico	3.047	3.707	4.019	10.773
Internet	3.164	3.434	3.447	10.045
Correo Físico	262	270	284	816
<b>Total, General</b>	<b>6.406</b>	<b>7.360</b>	<b>7.690</b>	<b>21.634</b>

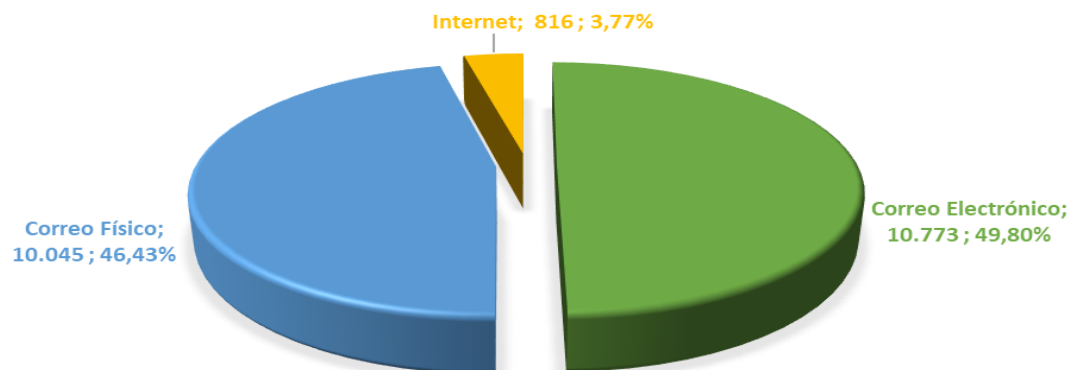


Figura 2. Participación por medio de recepción - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

## Recepción de PQRSDF por dependencia

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción de PQRSDF, 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 reciben PQRSDF, a continuación, presentamos un ranking de las dependencias que reciben el mayor volumen, las que no se

muestran en la tabla, recibieron un porcentaje inferior al 1% y son equivalente a menos de 210 PQRS en el periodo, este dato se analizará en las cifras globales de gestión.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el mayor volumen de recepción se concentra en el Grupo DT Cundinamarca con el 11,69% (2.529) de todas las peticiones recibidas en la entidad, seguido del Grupo de Relación de Estado – Ciudadano con el 11,01% (2.382), y en tercer lugar la DT Antioquia con el 7,45% (1.612).

*Tabla 5. Ranking de recepción de PQRSDF - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.*

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total	% de participación
DT CUNDINAMARCA	826	864	839	2.529	11,69%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	731	846	805	2.382	11,01%
DT ANTIOQUIA	566	516	530	1.612	7,45%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	212	292	460	964	4,46%
DT VALLE	261	380	313	954	4,41%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	235	408	280	923	4,27%
DT MAGDALENA	261	329	319	909	4,20%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	216	235	300	751	3,47%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	176	235	244	655	3,03%
DT HUILA	249	199	171	619	2,86%
DT NORTE DE SANTANDER	155	143	196	494	2,28%
DT BOLIVAR	142	163	181	486	2,25%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	120	150	158	428	1,98%
DT ATLANTICO	129	141	150	420	1,94%
DT RISARALDA	101	124	195	420	1,94%
DT META	163	110	132	405	1,87%
DT SANTANDER	99	113	110	322	1,49%
DT BOYACA	121	109	75	305	1,41%
DT CORDOBA SUCRE	90	105	92	287	1,33%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	77	82	123	282	1,30%
GRUPO DE LOGISTICA	69	111	101	281	1,30%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	80	97	102	279	1,29%
DT CESAR	78	97	76	251	1,16%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	80	89	81	250	1,16%
DT NARINO	71	75	96	242	1,12%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	54	78	106	238	1,10%
	<b>5.362</b>	<b>6.091</b>	<b>6.235</b>	<b>17.688</b>	<b>81,76%</b>

## Gestión y seguimiento de PQRSDF

De acuerdo con los registros en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO, en el periodo presentado se dieron respuesta a un total de 20.599 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, del total que ingresaron.

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

1. 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, ver la siguiente tabla.

CATEGORÍA	TÉRMINO EN DÍAS HÁBILES
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

2. Se excluyen las peticiones de solicitudes de información y documentación (2.102 radicados) las cuales serán analizadas en un capítulo aparte del presente informe.
3. 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:
  - 3.1. Finalizado: Documento con respuesta aprobada y firmada para el Ciudadano.
  - 3.2. Gestión sin finalizar: Comunicación con respuesta proyectada, pendiente de firma o envío al Ciudadano.
  - 3.3. Sin Gestión: Documentos en proceso de revisión, análisis y lineamiento para la proyección de una respuesta.

4. Se realizará un análisis a un total de 19.532 peticiones, teniendo en cuenta los datos anteriores.

## Seguimiento General a la Gestión de PQRSDF por Dependencia

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

*Tabla 6. Gestión por dependencia - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.*

Dependencia	Finalizado	En gestión	Sin Gestión	Total	% de Gestión
DT CUNDINAMARCA	2.494	-	35	2.529	98,62%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	2.382	-	-	2.382	100%
DT ANTIOQUIA	1.609	-	3	1.612	99,81%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	925	4	35	964	95,95%
DT VALLE	954	-	-	954	100%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	810	28	85	923	87,76%
DT MAGDALENA	909	-	-	909	100%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	486	18	247	751	64,71%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	649	1	5	655	99,08%
DT HUILA	619	-	-	619	100%
DT NORTE DE SANTANDER	493	-	1	494	99,80%
DT BOLIVAR	485	-	1	486	99,79%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	307	68	53	428	71,73%
DT ATLANTICO	416	1	3	420	99,05%
DT RISARALDA	420	-	-	420	100%
DT META	405	-	-	405	100%
DT SANTANDER	322	-	-	322	100%
DT BOYACA	305	-	-	305	100%
DT CORDOBA SUCRE	286	-	1	287	99,65%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	222	16	44	282	78,72%
GRUPO DE LOGISTICA	281	-	-	281	100%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	245	6	28	279	87,81%
DT CESAR	251	-	-	251	100%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	250	-	-	250	100%
DT NARINO	241	-	1	242	99,59%
DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	158	12	68	238	66,39%
	<b>16.924</b>	<b>154</b>	<b>610</b>	<b>17.688</b>	<b>95,68%</b>

**Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.**

**Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950**

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m., agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFTeTf>

Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 op. 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: [servicioalciudadano@mintransporte.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mintransporte.gov.co) de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSDF recibidas respecto al volumen en el año son: Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 100%, seguido de la DT Cundinamarca con el 98,62% y la DT Antioquia con el 99,81%.

## Atención de las peticiones recibidas por tipo - Primer trimestre

Tabla 7. Atención de peticiones primer trimestre - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tipo	Atendidas en términos	Atendidas Ven-cidas	Por responder vencidas	Total, reci-bidos
Derecho de petición	10.407	7.442	815	18.664
Consulta	265	302	123	690
Sugerencia	25	82	6	113
Denuncia	18	23	1	42
Reclamo	4	9	2	15
Queja	-	1	5	6
Felicitación	2	-	-	2
	<b>10.721</b>	<b>7.859</b>	<b>952</b>	<b>19.532</b>
	<b>54,89%</b>	<b>40,24%</b>	<b>4,87%</b>	<b>100%</b>

Durante este trimestre la gestión de las peticiones fue del 95,13%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 54,89%, mientras que las peticiones que no se respondieron del 4,87%.

## Solicitudes o peticiones de información o documentación

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 primer trimestre de 2023 recibidos por mes y su estado actual de gestión teniendo en cuenta los tiempos establecidos, así:

Tabla 8. Solicitudes recibidas por mes - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Total, Recibido
Enero	663
Febrero	743
Marzo	696
<b>Total, general</b>	<b>2.102</b>

Durante el trimestre se recibió un total de 2.102 peticiones de solicitudes de información o

documentación, el comportamiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos se mantuvo en un promedio del 33,11% y los meses con mayor porcentaje de recepción fue el mes de febrero y marzo.

Tabla 9. Gestión por mes - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Finalizado	Gestión sin finalizar	Sin gestión	Total, general
Enero	642	3	18	663
Febrero	716	4	23	743
Marzo	661	3	32	696
<b>Total, general</b>	<b>2.019</b>	<b>10</b>	<b>73</b>	<b>2.102</b>

El porcentaje de gestión de las peticiones fue del 96,53% correspondientes a 2.029 peticiones y sin gestión del 3,47%.

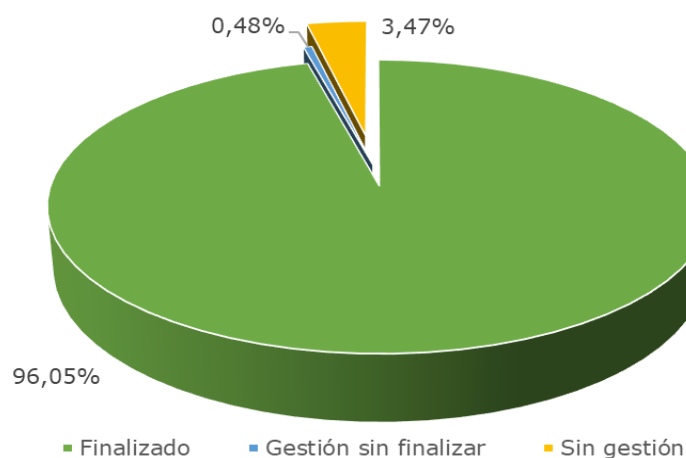


Figura 3. Participación general - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tabla 10. Atención de peticiones solicitud de información primer trimestre - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Tipo	Atendidas en términos	Atendidas Vencidas	Por responder vencidas	Total recibidos
Solicitud de documentos o información	1.135	884	83	2.102
	<b>1.135</b>	<b>884</b>	<b>83</b>	<b>2.102</b>
	<b>54,00%</b>	<b>42,06%</b>	<b>3,95%</b>	<b>100%</b>

Durante el primer trimestre, la gestión de las peticiones fue del 96,53%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 54%, mientras que las peticiones



que no se respondieron del 3,95%.

### Acceso a la información – Solicitudes de información

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRS de tipo Solicitud de Información respondidas (2.102), al corte del presente informe se evidencia que **No** se negó la información a las solicitudes presentadas en el periodo.

### Derechos de Petición no competencia del Ministerio – Traslados por Competencia

Durante el primer trimestre de 2023, en el Ministerio de Transporte se recibieron un total de 2.798 que corresponden al 2,65% del total de la correspondencia de derechos de petición que no son competencia de la Entidad.

La distribución por mes se muestra en la siguiente figura.

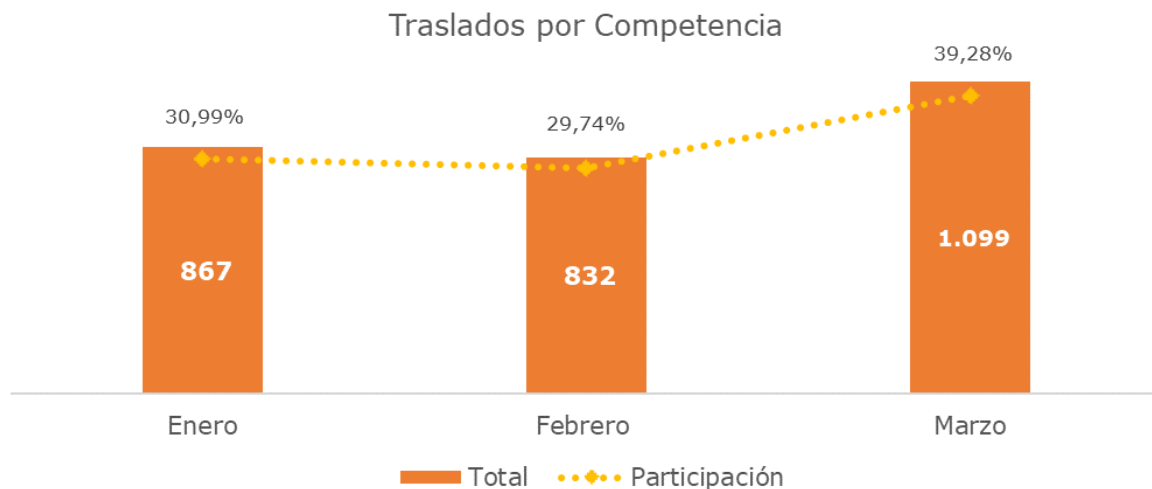


Figura 4. Traslados por Competencia - Elaboración propia, fuente: SGD Orfeo.

Las peticiones se trasladan mediante dos mecanismos, tradicional usando como medio de envío los establecidos en la correspondencia y la interoperabilidad con algunas entidades del sector Transporte (Agencia Nacional de Seguridad Vial, Superintendencia de Transporte y Agencia Nacional de Infraestructura), en el periodo analizado del total de los traslados realizados, el 21,77% (609), reduciendo los tiempos de entrega de esa petición de 5 a 1 día.

## Conclusiones y Sugerencias

- Desde el Grupo de Relación de Estado Ciudadano, se implementan todas las estrategias para garantizar que través de los canales de atención dispuesto por el Ministerio de Transporte para brindar un servicio de calidad, estas estrategias incluyen una información integra al equipo encargado de la clasificación y reasignación de la correspondencia, con el objeto de lograr el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de gestionar las peticiones.
- Se continúa realizando el acompañamiento con los enlaces designados a cada dependencia, con el fin de para fortalecer la estrategia de gestión, en especial de áreas más congestionadas. Así mismo, se mantiene el envío de los reportes semanales y la revisión personalizada de casos puntuales. Con estas actividades, hemos logrado mantener el porcentaje de gestión en el trimestre por encima del 90% de toda la Entidad, lo que ha garantizado una respuesta oportuna y clara a la ciudadanía.
- El Grupo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Grupo de Gestión Documental, se han convertido en los aliados para facilitar la implementación de cambios, así como los programas de capacitación a través de los cuales buscamos fortalecer las habilidades de nuestros usuarios internos para dar una atención oportuna y así aplicar buenas prácticas de gestión de PQRSDF.