



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Ministerio de Transporte

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

Segundo Trimestre 2022

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

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10,  
Bogotá Colombia. Teléfonos Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1  
Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



## 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 segundo trimestre, desde el 01 de abril al 30 de junio 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 octubre y de ella se extraen registros que corresponden al primer trimestre, la fecha de corte de la base de datos corresponde al 04 de octubre 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. PQRSD por estado de gestión segundo trimestre 2022.
3. PQRSD recibidas según su categoría.
4. Cifras de PQRSD por medio de recepción- Canales de Atención.
5. Participación de PQRSD recibidas por dependencia.
6. Seguimiento general a la gestión de PQRSD en el trimestre.
7. Seguimiento general a la gestión de PQRSD 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

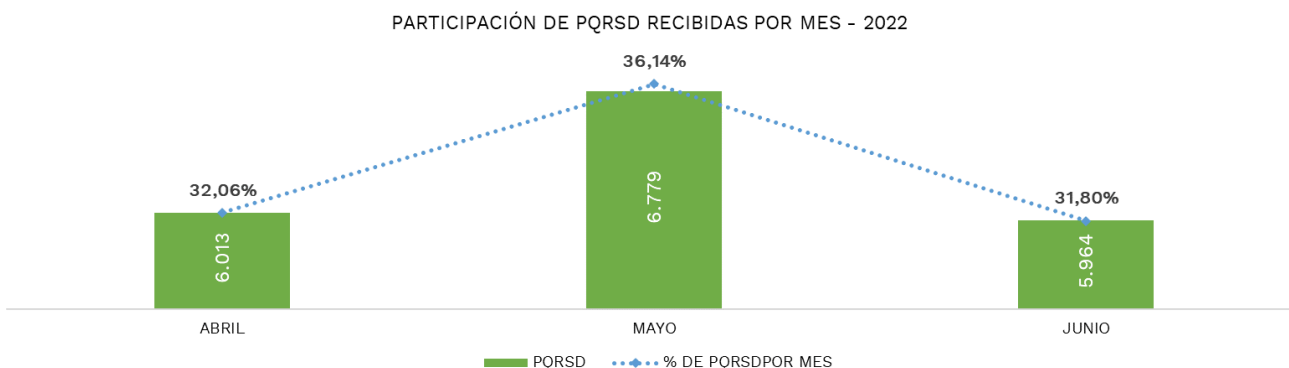
Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2022, fueron recibidos un total 59.415 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 18.756 como PQRSD y 40.659 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes, seguido del consolidado de los dos primeros trimestres del año:

Tabla # 1, consolidado por mes.

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRS	% DE PQRS POR MES
ABRIL	18.442	12.429	6.013	32,06%
MAYO	20.815	14.036	6.779	36,14%
JUNIO	20.158	14.194	5.964	31,80%
<b>TOTAL</b>	<b>59.415</b>	<b>40.659</b>	<b>18.756</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Grafica # 1, comunicaciones recibidas segundo trimestre año 2022.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Tabla # 2, consolidado año 2022.

MES	TOTAL RADICADOS DE ENTRADA	OTRAS CATEGORÍAS	PQRS	% DE PQRS POR MES
ENERO	20.968	14.367	6.601	16,72%
FEBRERO	22.243	15.101	7.142	18,09%
MARZO	22.667	15.686	6.981	17,68%
ABRIL	18.442	12.429	6.013	15,23%
MAYO	20.815	14.036	6.779	17,17%
JUNIO	20.158	14.194	5.964	15,11%
<b>TOTAL</b>	<b>125.293</b>	<b>85.813</b>	<b>39.480</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.



## 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 segundo trimestre de la vigencia 2022.

Tabla # 3, gestión del trimestre.

MES	TOTAL PQRSD RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
ABRIL	6.013	5.953	12	48
MAYO	6.779	6.640	22	117
JUNIO	5.964	5.737	33	194
<b>TOTAL</b>	<b>18.756</b>	<b>18.330</b>	<b>67</b>	<b>359</b>
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	<b>100%</b>	<b>97,73%</b>	<b>0,36%</b>	<b>1,91%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Como se observa en la tabla anterior, en el segundo trimestre la radicación de PQRSD tuvo una tendencia a los 6.000 radicados en promedio recibidos, de acuerdo con lo anterior, presentamos la participación recibida por mes. El mes con mayor participación es mayo con un 36.14% del total del trimestre (6.779), seguido de abril con el 32.06% (6.013) y junio con el 31.80% (5.964). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos que el porcentaje del trimestre se ubica en el 97.73%.

## 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.

TIPO DOCUMENTAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Derecho de Petición	5.236	6.013	5.245	16.494	87,94%
Solicitud de Información	682	637	606	1.925	10,26%
Consulta	67	107	89	263	1,40%
Reclamo	11	5	3	19	0,10%
Denuncia	5	6	8	19	0,10%
Queja	9	2	6	17	0,09%
Sugerencia	3	6	7	16	0,09%
Felicitaciones	-	3	-	3	0,02%
	<b>6.013</b>	<b>6.779</b>	<b>5.964</b>	<b>18.756</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.



#### 4. CIFRAS DE PQRSD POR MEDIO DE RECEPCIÓN - CANALES DE ATENCIÓN

En la siguiente tabla, se detalla el medio de recepción de las PQRSD 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 51,89% (9.732), seguido del portal web con el 45,16% (8.470) y por último el correo físico con el 2,95% (554).

Tabla # 5, medio de entrada de las peticiones.

MEDIO DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACION
Correo Electrónico	3.124	3.581	3.027	9.732	51,89%
Buzón PQRS pagina web	2.723	2.984	2.763	8.470	45,16%
Correo Físico	166	214	174	554	2,95%
	6.013	6.779	5.964	18.756	100%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Grafica # 2, participación por medio de recepción.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo

#### 5. PARTICIPACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestra el ranking de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de PQRSD, 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 PQRSD 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 179 PQRSD en el trimestre, este dato se analizara en las cifras globales de seguimiento.

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10,  
Bogotá Colombia. Teléfonos Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1  
Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el mayor volumen de recepción y gestión se concentra en la DT Cundinamarca con el 14,62% de todas las peticiones recibidas en la entidad, seguido del Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 8,73%, y por último la DT Antioquia con el 5,98%.

Tabla # 6, ranking de recepción de PQRS.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACION
DT CUNDINAMARCA	878	1004	861	2.743	14,62%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDAD	461	561	615	1.637	8,73%
DT ANTIOQUIA	305	436	381	1.122	5,98%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE	349	395	368	1.112	5,93%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	420	408	282	1.110	5,92%
DT VALLE	248	262	245	755	4,03%
DT MAGDALENA	240	235	220	695	3,71%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO	231	247	213	691	3,68%
DT BOLIVAR	156	204	149	509	2,71%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	127	168	144	439	2,34%
DT ATLANTICO	139	150	142	431	2,30%
DT HUILA	99	157	132	388	2,07%
DT META	138	130	116	384	2,05%
DT NORTE DE SANTANDER	106	151	110	367	1,96%
GRUPO DE LOGISTICA	157	87	86	330	1,76%
DT BOYACA	94	124	104	322	1,72%
DT SANTANDER	110	95	100	305	1,63%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	87	105	96	288	1,54%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	112	97	75	284	1,51%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	89	88	87	264	1,41%
DT NARIÑO	97	78	72	247	1,32%
GRUPO COORDINACION RUMT	98	107	39	244	1,30%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PAI	74	63	88	225	1,20%
GRUPO REGULACION	9	111	101	221	1,18%
DT RISARALDA	74	76	66	216	1,15%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	83	61	67	211	1,12%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	85	66	52	203	1,08%
DT CORDOBA SUCRE	43	91	56	190	1,01%
	5.109	5.757	5.067	15.933	84,95%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

## 6. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRS EN EL TRIMESTRE

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 18.330 PQRS, cifra que corresponde al 97,73%, encontrándose en trámite un total de 67 peticiones que corresponden al 0,36% y sin tramitar un total de 359 correspondiente al 1,91%. Esta información se presenta de manera general, en la siguiente tabla:

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10,  
Bogotá Colombia. Teléfonos Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1  
Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



Tabla # 7, seguimiento general trimestre.

MES	TOTAL PQRSDF RECIBIDAS	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN
ABRIL	6.013	5.953	12	48
MAYO	6.779	6.640	22	117
JUNIO	5.964	5.737	33	194
TOTAL	18.756	18.330	67	359
% PARTICIPACIÓN	100%	97,73%	0,36%	1,91%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

## 7. SEGUIMIENTO GENERAL A LA GESTIÓN DE PQRS D 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 de las PQRS D recibidas durante el trimestre.

Tabla # 7, gestión por dependencia.

DEPENDENCIA	FINALIZADO	GESTIÓN SIN FINALIZAR	SIN GESTIÓN	TOTAL	% DE GESTIÓN
DT CUNDINAMARCA	2.703	6	34	2.743	98,54%
GRUPO DE RELACION DE ESTADO - CIUDADANO	1.637			1.637	100%
DT ANTIOQUIA	1.122			1.122	100%
GRUPO ATENCION TECNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	1.026	19	67	1.112	92%
GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICULOS	1.086	8	16	1.110	98%
DT VALLE	753		2	755	100%
DT MAGDALENA	695			695	100%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUATICO Y FERREO	691			691	100%
DT BOLIVAR	501		8	509	98%
GRUPO DE HOMOLOGACIONES Y AVALUOS	428	3	8	439	97%
DT ATLANTICO	426		5	431	99%
DT HUILA	386	1	1	388	99%
DT META	384			384	100%
DT NORTE DE SANTANDER	367			367	100%
GRUPO DE LOGISTICA	330			330	100%
DT BOYACA	322			322	100%
DT SANTANDER	305			305	100%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	281	7		288	98%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	247	5	32	284	87%
SUBDIRECCION DE TRANSITO	264			264	100%
DT NARIÑO	243		4	247	98%
GRUPO COORDINACION RUNT	233	1	10	244	95%
GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	183	6	36	225	81%
GRUPO REGULACION	173	3	45	221	78%
DT RISARALDA	216			216	100%
GRUPO DE TRANSPORTE ACUATICO	211			211	100%
DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	196		7	203	97%
DT CORDOBA SUCRE	190			190	100%
DT TOLIMA	179			179	100%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	170			170	100%
DT CESAR	144		1	145	99%
DT QUINDIO	125			125	100%
DT CAUCA	124			124	100%
GRUPO JURISDICCION COACTIVA	114			114	100%
DT GUAJIRA	109			109	100%
GRUPO DE POLITICA Y SEGUIMIENTO	109			109	100%
GRUPO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL Y MULTIMODAL	86			86	100%

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10,

Bogotá Colombia. Teléfonos Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1

Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321





DIRECCION DE TRANSPORTE Y TRANSITO	78	2	6	86	91%
GRUPO ADMINISTRACION DE PERSONAL	76	1	3	80	95%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	53	1	15	75	79%
DT CALDAS	75			75	100%
GRUPO INVENTARIOS Y SUMINISTROS	73			73	100%
INSPECCION FLUVIAL EL PENON - GUATAPE	63		4	67	94%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE	63	1		64	98%
GRUPO TESORERIA	53	1	3	57	93%
SUBDIRECCION DEL TALENTO HUMANO	29		21	50	58%
OFICINA DE REGULACION ECONOMICA	43		1	50	98%
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	48			48	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	48			48	100%
UNIDAD DE MOVILIDAD URBANA SOSTENIBLE - UMUS	44		1	45	98%
GRUPO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	42	1		43	98%
GRUPO PENSIONES Y CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	43			43	100%
GRUPO CONTRATOS	42		1	43	98%
INSPECCION FLUVIAL MAGANGUE	40		2	42	95%
INSPECCION FLUVIAL CARTAGENA	39			39	100%
DESPACHO VICEMINISTRO DE TRANSPORTE	38			38	100%
GRUPO DE PRONUNCIAMIENTOS TECNICOS ESPECIALES	38			38	100%
GRUPO ECONOMICO FINANCIERO	37			37	100%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS POR PAGAR	34			34	100%
GRUPO ASUNTOS AMBIENTALES Y DESARROLLO SOSTENIBLE	28		3	31	90%
ASESOR MINISTRO	27		3	30	90%
INSPECCION FLUVIAL LETICIA	28			28	100%
GRUPO CAPACITACION Y BIENESTAR	26		2	28	93%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	27			27	100%
GRUPO DEFENSA JUDICIAL	22		4	26	85%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO SALGAR	25			25	100%
INSPECCION FLUVIAL BARRANQUILLA	24			24	100%
INSPECCION FLUVIAL QUIBDO	23			23	100%
GRUPO NOTIFICACIONES	20			20	100%
GRUPO INGRESOS Y CARTERA	18			18	100%
GRUPO ADMINISTRACION DE BIENES Y SERVICIOS	10		7	17	59%
DESPACHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA	15			15	100%
INSPECCION FLUVIAL CALAMAR	13			13	100%
DESPACHO MINISTRO	12			12	100%
INSPECCION FLUVIAL MONTERIA	10			10	100%
INSPECCION FLUVIAL BETANIA	9			9	100%
GRUPO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	8		1	9	89%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO ASIS	7		2	9	78%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO BERRIO	8		1	9	89%
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	1		8	88%
INSPECCION FLUVIAL CALIMA SALYAJINA	8			8	100%
INSPECCION FLUVIAL GUARANDA	7			7	100%
GRUPO PROGRAMACION Y SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL	7			7	100%
GRUPO DE CONTABILIDAD	6			6	100%
GRUPO DE SERVICIOS DE APOYO	6			6	100%
INSPECCION FLUVIAL BARRANCABERMEJA	6			6	100%
GRUPO DESCONGESTION CERTIFICACIONES LABORALES PARA PENSION	6			6	100%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA INTERMODAL	5		1	6	83%
GRUPO ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES	6			6	100%
INSPECCION FLUVIAL GAMARRA	5			5	100%
INSPECCION FLUVIAL SAN JOSE DEL GUAVIARE	4			4	100%
INSPECCION FLUVIAL EL BANCO	4			4	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO INIRIDA	4			4	100%
SECRETARIA GENERAL	3			3	100%
GRUPO DE PROVISION TEMPORAL EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LOPEZ	1		1	2	50%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO LEGUIZAMO	2			2	100%
GRUPO DE ESTRATEGIA Y PRESUPUESTO	2			2	100%
COMITE DE CONVIVENCIA	2			2	100%
GRUPO ACTIVIDAD FISICA PARA LA SALUD, DEPORTE Y RECREACION	2			2	100%
INSPECCION FLUVIAL TURBO	1			1	100%
GRUPO DE TRANSPORTE	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL RIOSUCIO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO GAITAN			1	1	0%
INSPECCION FLUVIAL PUERTO CARRENO	1			1	100%
INSPECCION FLUVIAL SOLANO	1			1	100%
	18.330	67	359	18.756	97,73%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental - Orfeo.

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10,  
Bogotá Colombia. Teléfonos Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1  
Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el año son: la DT Cundinamarca con el 98,54%, el Grupo de Relación de Estado - Ciudadano con el 100% y la DT Antioquia con el 100%.

## 8. 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 18.330 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:

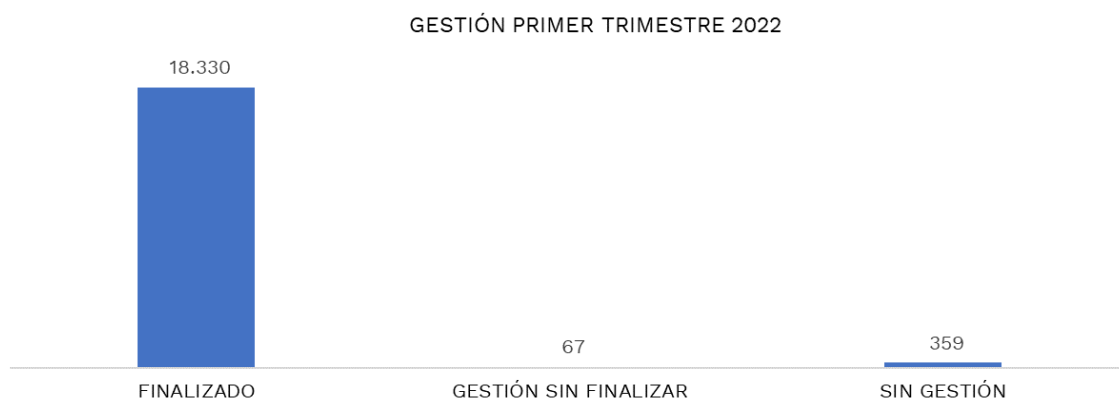
- ❖ Días hábiles (El cálculo se realiza con la fecha de registro del documento vs la fecha de envío, se excluyen sábados, domingos y festivos y se cuenta como día 1 desde la radicación en el sistema) según lo que establece la Resolución 1245 de 2019 y con ocasión de la pandemia COVID-19 en el Decreto Legislativo 491 de 2020”
- ❖ Se excluyen las peticiones y solicitudes de información (1.925 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 16.087 peticiones, teniendo en cuenta los datos anteriores.
- ❖ A continuación, se presenta la tabla a tener en cuenta con los términos de respuesta fijados que corresponden a lo señalado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, «*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*», el cual amplió los términos señalados en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, para dar respuesta a las peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, lo anterior teniendo en cuenta que la información objeto de análisis de este informe se encuentran enmarcados dentro de lo indicado en el Decreto.

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Términos para la respuesta Resolución. 1245 de 2019 (días hábiles )	Términos para la respuesta Decreto 491 de 2020 (días hábiles)
Derecho de petición de interés general o particular	15	30
Solicitud o Petición de Documentos e Información	10	20
Denuncia	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Consultas	30	35
Felicitación	15	30

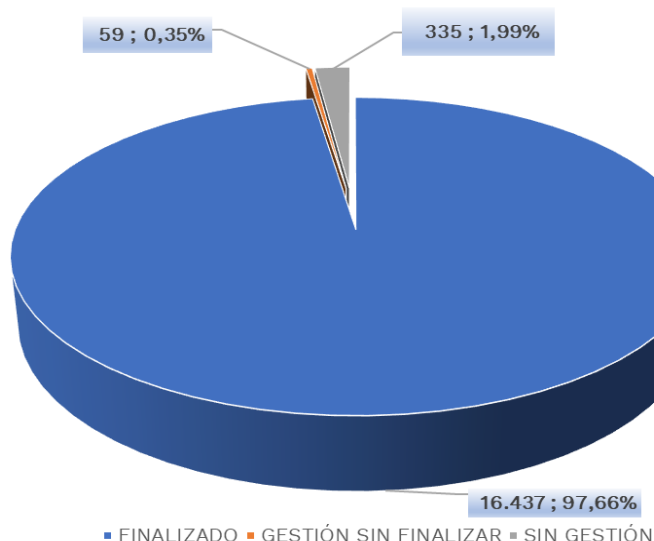
Grafica # 3, Gestión total del trimestre 2022 – Todas las categorías documentales.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo



Grafica # 4, Análisis del presente capítulo –categorías sin las solicitudes de información.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

### 8.1. PQRSD FINALIZADAS:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y cuyos plazos fueron ampliados a 30 días hábiles en el Decreto 491 del 2020, en el periodo, se gestionaron el 81,86% (13.252) de los radicados entre el 1 y el día 30, el 7,30% (1.181) se respondió entre los días 31 a 40 y el 10,44% (1.755) se respondieron con los tiempos mayores a 41 días. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla # 8, gestión solicitudes finalizadas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Derecho de Petición	13.206	1.175	1.738	16.119
Denuncia	17		2	19
Reclamo	11	3	4	18
Queja	9	3	5	17
Sugerencia	6	-	6	12
Felicitación	3	-	-	3
<b>Total general</b>	<b>13.252</b>	<b>1.181</b>	<b>1.755</b>	<b>16.188</b>
<b>% Participación</b>	<b>81,86%</b>	<b>7,30%</b>	<b>10,84%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.



A continuación, se muestra el detalle de gestión de las peticiones de categoría consultas cuyos tiempos de respuestas son 30 días hábiles y fueron ampliados a 35 días hábiles:

El 22,89% (57) fueron respondidas dentro de los 35 días hábiles, el 7,23% (18) se respondieron entre los días 36 y 40 y el 69,88% (174) fuera de tiempos.

Tabla # 9, gestión solicitudes finalizadas - Consultas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	
Consultas	57	18	174	249
<b>Total general</b>	<b>57</b>	<b>18</b>	<b>174</b>	<b>249</b>
<b>% Participación</b>	<b>22,89%</b>	<b>7,23%</b>	<b>69,88%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

## 8.2. PQRSD GESTIÓN SIN FINALIZAR:

Para las categorías de peticiones que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y cuyos plazos fueron ampliados a 30 días hábiles en el Decreto 491 del 2020 y que se encuentran en el estado gestión sin finalizar, se tiene que el 100% (51) tenían tiempos superiores a 41 días en el momento de la elaboración del presente informe. Esta información se presenta en la siguiente tabla:

Tabla # 10, gestión solicitudes sin finalizar.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			TOTAL
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	
Derecho de Petición	-	-	51	51
<b>Total general</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>51</b>	<b>51</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Para las consultas en el periodo analizado, se presenta una situación similar, el 100% (8) de estas tenían tiempos superiores a 41 días en el momento de la elaboración del presente informe.



Tabla # 11, gestión consultas sin finalizar

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Derecho de Petición	-	-	51	51
<b>Total general</b>	-	-	<b>51</b>	<b>51</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

### 8.3. PQRSD SIN GESTIÓN:

Para las peticiones de tipo PQRSD que deben ser respondidas dentro de los términos 15 días hábiles y cuyos plazos fueron ampliados a 30 días hábiles en el Decreto 491 del 2020 y el estado es sin gestión en el periodo analizado a la fecha de corte del presente informe, se observa que: el 100% (329) se encontraban con los tiempos iguales o superiores a 41 días.

Tabla # 12, solicitudes sin gestión.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 30	31 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Derecho de Petición	-	-	324	324
Sugerencia	-	-	4	4
Reclamo	-	-	1	1
<b>Total general</b>	-	-	<b>329</b>	<b>329</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

En cuanto a las consultas el 100% (6) se encontraban con tiempos superiores a los 41 días al momento de la elaboración del presente informe.

Tabla # 13, solicitudes sin gestión - Consultas.

TIPO DOCUMENTAL	RANGO DE DIAS DE GESTIÓN			
	1 A 35	36 A 40	MAYOR A 41	TOTAL
Consultas	-	-	6	6
<b>Total general</b>	-	-	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>% Participación</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

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,

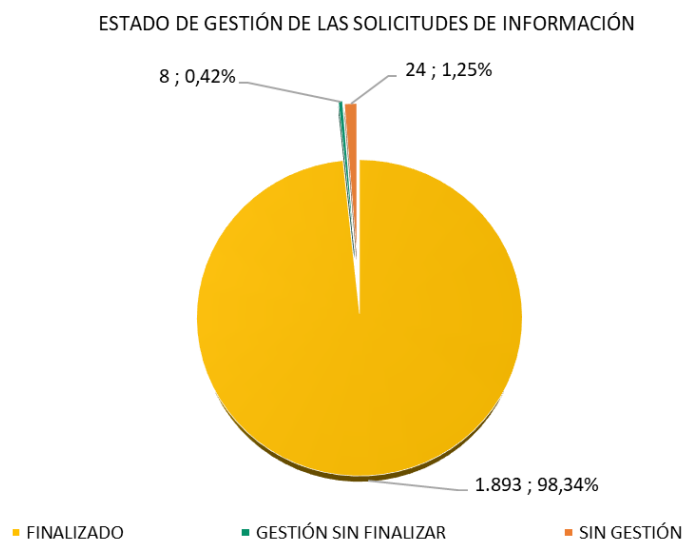


nos han mantenido en un porcentaje alto de gestión, lo que ha garantizado una respuesta oportuna y clara a la ciudadanía.

## 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 segundo trimestre de 2022 y su estado actual de gestión teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, así:

*Grafica # 5, solicitudes de Información.*



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

Del total de PQRSD recibidas en el trimestre (18.756), el 10.26% (1.925) corresponde a solicitudes de información, las cuales se han gestionado de la siguiente forma: el 98,34% (1.893) se encuentran finalizadas, el 1,25% (24) se encuentran a la fecha de corte sin gestión y el 0,42% (8) en proceso de finalización. A continuación, se presenta un detalle de los tiempos en los que se ha realizado la gestión.



Tabla # 14, gestión solicitudes de información.

ESTADO DE GESTIÓN	RANGO DE DIAS			
	1 A 20	21 A 30	MAYOR A 31	TOTAL
FINALIZADO	1.291	293	309	1.893
SIN GESTION	-	-	24	24
GESTION SIN FINALIZAR	-	-	8	8
<b>Total general</b>	<b>1.291</b>	<b>293</b>	<b>341</b>	<b>1.925</b>
<b>% Participación</b>	<b>67,06%</b>	<b>15,22%</b>	<b>17,71%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo.

Del total de solicitudes finalizadas, el 68,20% (1.291) se respondieron entre el día 1 y el 20 de su recepción, el 15,48% (293) entre el día 21 y 30, y el 16,32% (309) se respondieron con tiempos iguales o superiores a 31 días. Respecto a las solicitudes que no tienen gestión, encontramos que el 100% (24) se encontraban con tiempos iguales o superiores a 31 días. Y para los que su gestión aún no ha finalizado, encontramos que el 100% (8) los tiempos eran superiores a los 31 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 (1.925) al corte del presente informe *no* se evidencia negación de la información requerida a los ciudadanos en sus solicitudes.

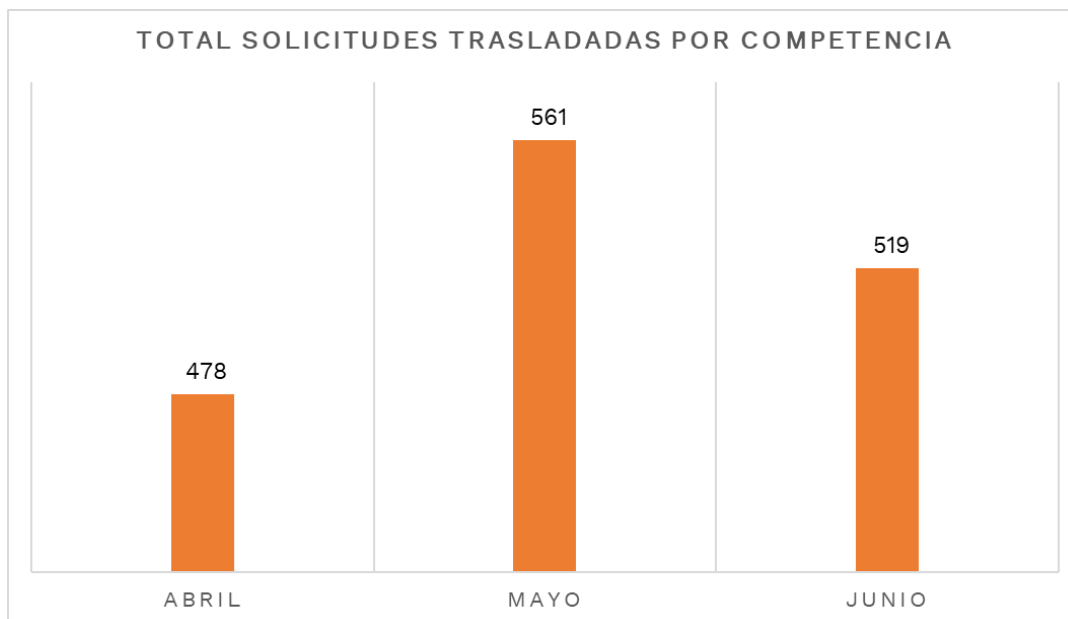
#### 10. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

En el segundo 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 1.558, el detalle por mes del trimestre se presenta a continuación.





Grafica # 6, traslados por competencia.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental – Orfeo

En este trimestre, los traslados realizados por interoperabilidad correspondieron a un total de 450 peticiones de las 1.558 que recibimos, esto corresponde a un porcentaje del 28.88%

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 por encima del 95% 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.

## 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-

Avenida La Esperanza (Calle 24) No. 62-49, Complejo Empresarial Gran Estación II, Costado Esfera, Pisos 9 y 10,  
Bogotá Colombia. Teléfonos Línea de servicio al ciudadano: (57+1) 3240800 opción. 1  
Línea gratuita nacional 018000 112042

<http://www.mintransporte.gov.co> – PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com/>

Atención al Ciudadano: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/8625/desde-cualquier-lugar-atenderemos-tus-inquietudes>, Código Postal 111321



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 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 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.