



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

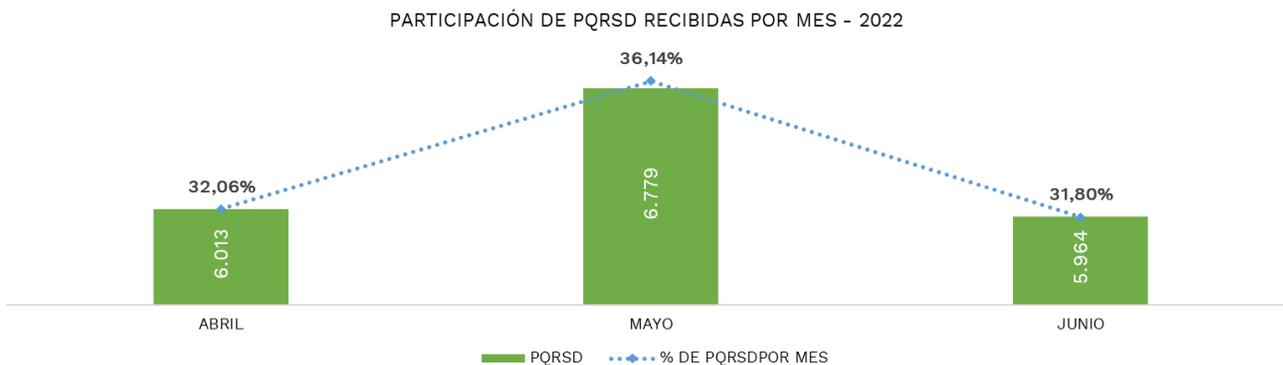
Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2022, fueron recibidos un total 59.415 radicados de entrada, de los cuales se clasificaron 18.756 como PQRSD y 40.659 con otras categorías diferente a la analizada en el presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes, seguido del consolidado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

Tabla # 1, consolidado por mes.

| MES | TOTAL RADICADOS DE ENTRADA | OTRAS CATEGORÍAS | PQRSD | % DE PQRSDPOR 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% |
| TOTAL | 59.415 | 40.659 | 18.756 | 100% |

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 | PQRSD | % DE PQRSDPOR 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% |
| TOTAL | 125.293 | 85.813 | 39.480 | 100% |

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 |
| TOTAL | 18.756 | 18.330 | 67 | 359 |
| ¿ PARTICIPACIÓN | 100% | 97,73% | 0,36% | 1,91% |

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% |
| | 6.013 | 6.779 | 5.964 | 18.756 | 100% |

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 PQRSD.

| 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 TRANSPOR | 349 | 395 | 368 | 1.112 | 5,93% |
| GRUPO REPOSICION INTEGRAL DE VEHICUL | 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, ACUATI | 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 RUNT | 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 PQRSD EN EL TRIMESTRE

Del total recibido durante el periodo analizado, se respondieron un total de 18.330 PQRSD, 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:



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 | 59 | 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 | 49 | | 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% |
| DESPECHO 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% |
| DESPECHO DEL VICEMINISTRA DE INFRAESTRUCTURA | 15 | | | 15 | 100% |
| INSPECCION FLUVIAL CALAMAR | 13 | | | 13 | 100% |
| DESPECHO 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% |
| TOTAL | 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 envió, 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 envió 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 |

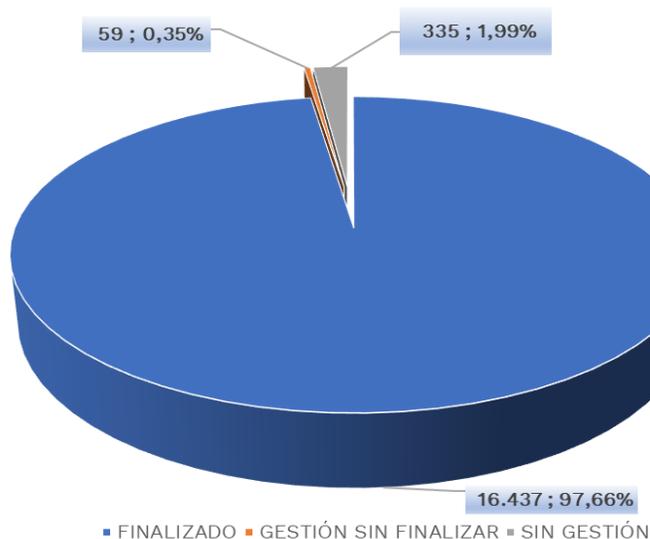
Grafica # 3, Gestión total del trimestre 2022 – Todas las categorías documentales.



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 | | | TOTAL |
|------------------------|--------------------------|--------------|---------------|---------------|
| | 1 A 30 | 31 A 40 | MAYOR A 41 | |
| 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 |
| Total general | 13.252 | 1.181 | 1.755 | 16.188 |
| % Participación | 81,86% | 7,30% | 10,84% | 100% |

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 |
| Total general | 57 | 18 | 174 | 249 |
| % Participación | 22,89% | 7,23% | 69,88% | 100% |

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 |
| Total general | - | - | 51 | 51 |
| % Participación | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100% |

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 | | | TOTAL |
|------------------------|--------------------------|--------------|----------------|-------------|
| | 1 A 30 | 31 A 40 | MAYOR A 41 | |
| Derecho de Petición | - | - | 51 | 51 |
| Total general | - | - | 51 | 51 |
| % Participación | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100% |

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 | | | TOTAL |
|------------------------|--------------------------|--------------|----------------|-------------|
| | 1 A 30 | 31 A 40 | MAYOR A 41 | |
| Derecho de Petición | - | - | 324 | 324 |
| Sugerencia | - | - | 4 | 4 |
| Reclamo | - | - | 1 | 1 |
| Total general | - | - | 329 | 329 |
| % Participación | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100% |

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 | | | TOTAL |
|------------------------|--------------------------|--------------|----------------|-------------|
| | 1 A 35 | 36 A 40 | MAYOR A 41 | |
| Consultas | - | - | 6 | 6 |
| Total general | - | - | 6 | 6 |
| % Participación | 0,00% | 0,00% | 100,00% | 100% |

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 | | | TOTAL |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| | 1 A 20 | 21 A 30 | MAYOR A 31 | |
| FINALIZADO | 1.291 | 293 | 309 | 1.893 |
| SIN GESTION | - | - | 24 | 24 |
| GESTION SIN FINALIZAR | - | - | 8 | 8 |
| Total general | 1.291 | 293 | 341 | 1.925 |
| % Participación | 67,06% | 15,22% | 17,71% | 100% |

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

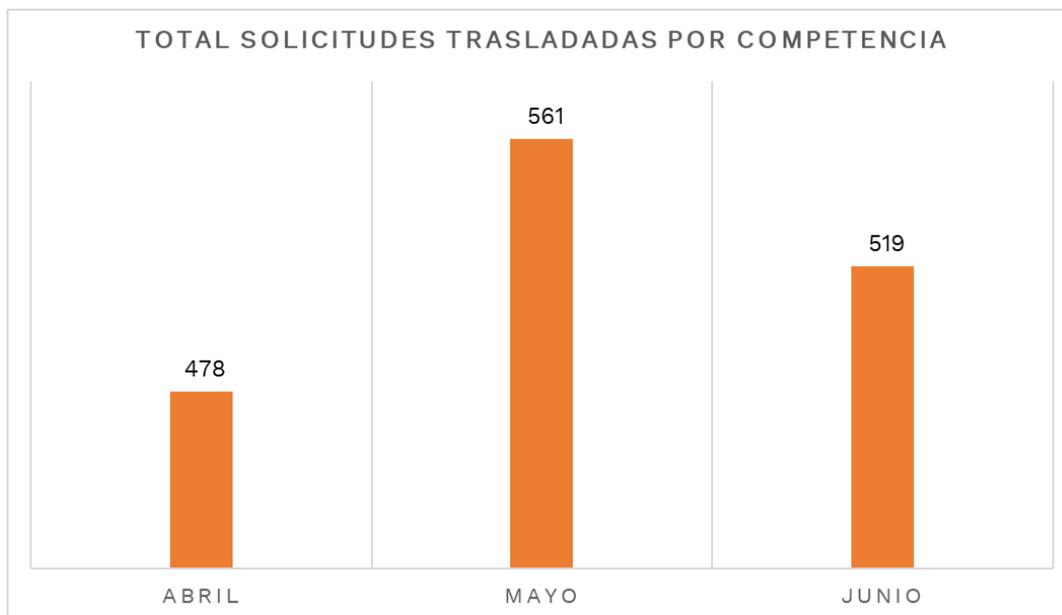
De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSD de Tipo Solicitud de Información respondidas (1.925) al corte del presente informe *no* se evidencia negación de la información requerida a los ciudadanos en sus solicitudes.

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 (PQRSD), 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, 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.