

Ministerio de Transporte

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

Cuarto 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.....	5
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
Seguimiento General a la Gestión de PQRSDF por Dependencia	12
Gestión y seguimiento de PQRSDF	13
Atención de las peticiones Recibidas por tipo – cuarto 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 Secretaria General del Ministerio de Transporte, en una de sus funciones establecidas en la Resolución 20213040064595 del 31 de diciembre de 2021”, en su artículo 3 numeral 17 indica que el equipo debe *"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"*, por tal motivo 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 canales de atención oficiales.

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 cuarto trimestre del año 2023, desde el 01 de octubre al 31 de diciembre.

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 la plataforma CRM institucional y radicados a través de nuestro Sistema de Gestión Documental – Orfeo, que recopila todas las comunicaciones oficiales enviadas por los ciudadanos y partes interesadas, a través de los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual (buzones de correo electrónico y portal web - disponibles 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 de archivo Excel para manejo y 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 24 de enero de 2024. 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, recibidas en el Ministerio de Transporte, durante el cuarto trimestre del año 2023, periodo que comprende del 01 de octubre al 31 de diciembre 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 (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, denuncias y felicitaciones sobre temas competencia de la Entidad.

Escrito: Se compone por el correo físico o postal que se recibe 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 de una visita para acceder a las instalaciones físicas de la Entidad.

Telefónico: Permite el contacto verbal de la ciudadanía con el Ministerio de Transporte, a través de las líneas telefónicas 3240800 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, 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 este, 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, 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.

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 – SGD, 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 octubre y el 31 de diciembre de 2023, fueron recibidos un total 45.466 de comunicaciones oficiales de entradas, todas numeradas en Orfeo, de los cuales se clasificaron 17.165 como PQRSDF y 28.301 con otras categorías diferentes a las del análisis del presente informe. A continuación, se muestra la distribución por mes de lo recibido en el trimestre.

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

Mes	Otros Tipos	PQRSDF	% PQRSDF	Total, Recibido
Octubre	10.105	6.016	37,32%	16.121
Noviembre	9.795	6.036	38,13%	15.831
Diciembre	8.401	5.113	37,83%	13.514
Total, general	28.301	17.165	37,75%	45.466

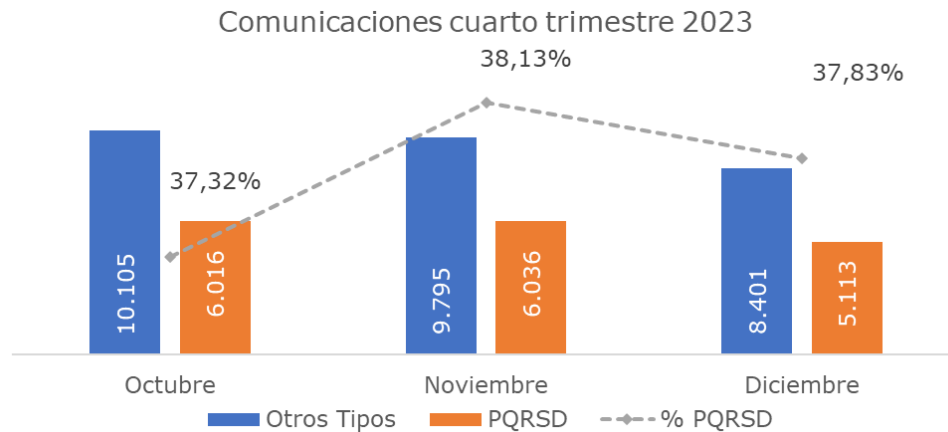


Figura 1. Comunicaciones recibidas 4to trimestre 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

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 cuarto trimestre 2023 - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

Mes	Finalizado	En Gestión	Sin Gestión	Total, Recibido
Octubre	5.698	25	293	6.016
Noviembre	5.542	38	456	6.036
Diciembre	4.087	74	952	5.113
Total, general	15.327	137	1.701	17.165
% de Gestión	89,29%	0,80%	9,91%	100%

Durante este trimestre, se observa que el mes de mayor número de solicitudes fue el mes de noviembre, la tendencia de este último trimestre se mantiene entre las cinco a seis mil peticiones, el promedio de recepción fue de 5.722 radicados, valor promedio más bajo en comparación con todos los trimestres. A continuación, y de acuerdo con la tabla anterior, presentamos la participación recibida por cada mes, el de mayor participación fue noviembre con un 35,16% del total (6.036), seguido de octubre con el 35,05% (6.016) y diciembre con el 29,79% (5.113). En cuanto a la gestión, de manera global se puede observar que tenemos un porcentaje de gestión en el trimestre correspondiente al 89,29%, porcentaje que aumento en 4,59% comparado con el segundo y tercer trimestre.

Participación por categoría

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

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

Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, General	%
Derecho de petición	5.532	5.497	4.612	15.641	91,12%
Solicitud de información	263	335	332	930	5,42%
Consulta	190	179	134	503	2,93%
Denuncia	12	12	15	39	0,23%
Sugerencia	15	10	13	38	0,22%
Felicitación	2	2	4	8	0,05%
Queja	1	1	2	4	0,02%
Reclamo	1	-	1	2	0,01%
Total, General	6.016	6.036	5.113	17.165	100%

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 50,82% (8.724), seguido del portal web con el 43,72% (7.504) y por último el correo físico con el 05,46% (937).

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

Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, General
Correo Electrónico	3.042	3.203	2.479	8.724
Internet	2.690	2.510	2.304	7.504
Correo Físico	284	323	330	937
Total, General	6.016	6.036	5.113	17.165

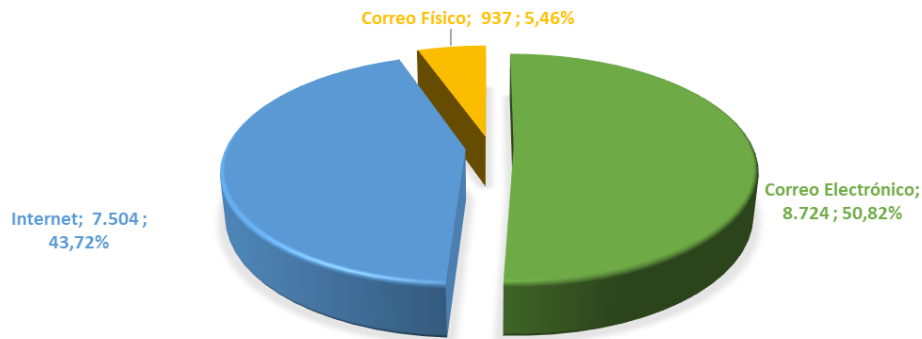


Figura 2. Participación por medio de recepción - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

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 110 dependencias del Ministerio que 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 igual o menos de 179 PQRSDF en el trimestre, este dato se analizara en las cifras globales de gestión.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que el mayor volumen de recepción se concentra en el DT Cundinamarca con el 11,87% (2.038) de todas las peticiones recibidas en la entidad, seguido del Grupo de Relación de Estado – Ciudadano con el 10,66% (1.830), y en tercer lugar la DT Antioquia con el 06,93% (1.190).

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

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% de participación
DT CUNDINAMARCA	723	669	646	2.038	11,87%
GRUPO DE RELACIÓN DE ESTADO - CIUDADANO	649	695	486	1.830	10,66%
DT ANTIOQUIA	418	391	381	1.190	6,93%
GRUPO ATENCION TÉCNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	312	330	247	889	5,18%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUÁTICO Y FÉRREO	247	292	206	745	4,34%
DT MAGDALENA	241	267	223	731	4,26%
DT VALLE	254	304	171	729	4,25%
GRUPO REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS	156	156	117	429	2,50%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	162	137	108	407	2,37%
DT BOLÍVAR	129	136	138	403	2,35%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	162	134	96	392	2,28%
DT ATLÁNTICO	96	115	132	343	2,00%
DT NORTE DE SANTANDER	126	99	114	339	1,97%
DT HUILA	154	102	81	337	1,96%
GRUPO DE LOGÍSTICA	122	120	84	326	1,90%
DT SANTANDER	137	107	82	326	1,90%
DT BOYACÁ	96	126	76	298	1,74%
DT NARIÑO	72	91	87	250	1,46%
DT META	71	92	80	243	1,42%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO	92	92	57	241	1,40%
DT CESAR	89	58	72	219	1,28%
DT RISARALDA	49	89	71	209	1,22%
INSPECCIÓN FLUVIAL PUERTO INÍRIDA	5	72	119	196	1,14%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	65	58	58	181	1,05%
DT CORDOBA SUCRE	75	36	68	179	1,04%
	4.885	5.864	5.024	15.773	81,23%

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.

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 de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

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

Dependencia	Finalizado	En gestión	Sin Gestión	Total	% de Gestión
DT CUNDINAMARCA	1.932	7	99	2.038	97,50%
GRUPO DE RELACIÓN DE ESTADO - CIUDADANO	1.821	6	3	1.830	97,90%
DT ANTIOQUIA	1.190	-	-	1.190	98,93%
GRUPO ATENCION TÉCNICA EN TRANSPORTE Y TRANSITO	633	6	250	889	29,19%
GRUPO DE TRANSITO TERRESTRE, ACUÁTICO Y FÉRREO	670	28	47	745	96,77%
DT MAGDALENA	719	2	10	731	85,39%
DT VALLE	698	-	31	729	99,57%
GRUPO REPOSICIÓN INTEGRAL DE VEHÍCULOS	328	5	96	429	35,77%
GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE	261	15	131	407	68,88%
DT BOLÍVAR	379	-	24	403	97,67%
GRUPO CONCEPTOS Y APOYO LEGAL	135	1	256	392	48,79%
DT ATLÁNTICO	337	6	-	343	67,08%
DT NORTE DE SANTANDER	332	-	7	339	98,96%
DT HUILA	328	-	9	337	98,68%
DT SANTANDER	326	-	-	326	97,55%
GRUPO DE LOGÍSTICA	326	-	-	326	95,22%
DT BOYACÁ	296	-	2	298	98,40%
DT NARIÑO	235	-	15	250	91,51%
DT META	243	-	-	243	55,81%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO	123	7	111	241	100,00%
DT CESAR	219	-	-	219	98,84%
DT RISARALDA	207	2	-	209	98,35%
INSPECCIÓN FLUVIAL PUERTO INÍRIDA	196	-	-	196	98,68%
GRUPO APOYO A LAS REGIONES	174	3	4	181	99,08%
DT CORDOBA SUCRE	171	-	8	179	20,37%
	12.807	321	2.645	15.773	81,20%

Las dependencias que han gestionado la mayor cantidad de PQRSD recibidas respecto al volumen en el trimestre son: DT Cundinamarca con el 97,50%, seguido del Grupo de Relación de Estado – Ciudadano con el 97,90% y la DT Antioquia con el 98,93%.

Gestión y seguimiento de PQRSDF

De acuerdo con los registros en el sistema de gestión documental - ORFEO, se dieron respuesta a un total de 15.327 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:

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 (930 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 16.235 peticiones, teniendo en cuenta los datos anteriores.

Atención de las peticiones Recibidas por tipo – cuarto trimestre

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

Tipo	Atendidas vencidas	Por responder vencidas	Atendidas en términos	En gestión vencidas	Por responder en términos	En gestión en términos	Total, recibidos
Derecho de petición	4.120	1.301	10.090	124	2	4	15.641
Consulta	99	228	105	3	67	1	503
Denuncia	13	14	10	2	-	-	39
Sugerencia	16	11	11	-	-	-	38
Felicitación	-	1	7	-	-	-	8
Queja	-	3	1	-	-	-	4
Reclamo	1	-	1	-	-	-	2
Total, General	4.249	1.558	10.225	129	69	5	16.235
% de Gestión	26,17%	9,60%	62,98%	0,79%	0,43%	0,03%	100%

Durante este trimestre la gestión de las peticiones fue del 89,39%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 62,98%, en comparación con el trimestre anterior el porcentaje se incrementó en 00,83%. Por otra parte, la gestión de las peticiones que no se respondieron en términos o se encuentran sin gestión vencidas fue del 09,60%, en comparación con el trimestre anterior disminuyó un 04,04%.

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 cuarto 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
Octubre	263
Noviembre	335
Diciembre	332
Total, general	930

Durante el trimestre se recibió un total de 930 peticiones de solicitudes de información o documentación, el comportamiento de estas tuvo un promedio de 310 por mes y en comparación con el trimestre anterior la recepción de este tipo de peticiones disminuyó un 42,38% (228 solicitudes), por otra parte, los meses con mayor porcentaje de recepción

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 de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

fueron los meses de noviembre y diciembre.

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

Mes	Finalizado	En Gestión	Sin gestión	Total, general
Octubre	255	-	8	263
Noviembre	317	-	18	335
Diciembre	281	3	48	332
Total, general	853	3	74	930
% de Gestión	91,72%	0,32%	7,96%	100%

El porcentaje de gestión de las peticiones fue del 91,72% correspondientes a 853 peticiones y sin gestión del 7,96%.

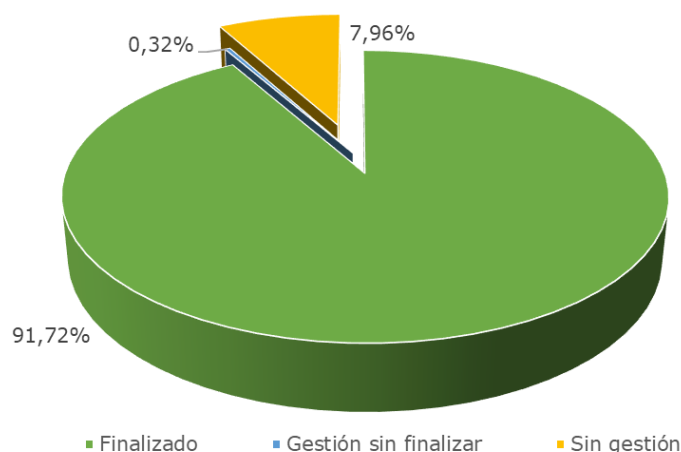


Figura 3. Participación general - Fuente: Elaboración Propia, datos SGD Orfeo.

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

Tipo	Atendidas vencidas	Por responder vencidas	Atendidas en términos	En gestión vencidas	Total, recibidos
Solicitud de información	373	74	480	3	930
	373	74	480	3	930
	40,11%	7,96%	51,61%	0,32%	100%

Durante este trimestre la gestión de las peticiones fue del 91,43%, siendo el porcentaje de gestión de las peticiones en términos del 51,61%, en comparación con el trimestre anterior el porcentaje de gestión disminuyó un 4,24%. Por otra parte, la gestión de las peticiones que no se respondieron en términos o vencidas fue del 40,11%, mostrando una disminución del 5,95% de las peticiones no gestionadas en el periodo dentro de lo términos.

Acceso a la información – Solicitudes de información

De acuerdo con el análisis realizado a las PQRSDF de tipo Solicitud de Información respondidas (930) 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 cuarto trimestre de 2023, en el Ministerio de Transporte se recibieron un total de 1.445 de peticiones que corresponden al 3,18% del total de las peticiones 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 (correo electrónico y entrega física) y la interoperabilidad, esta última establecida con algunas entidades del sector Transporte como: Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV, Superintendencia de Transporte y Agencia Nacional de Infraestructura – ANI. En el periodo analizado del total de los traslados realizados, el 16,89% (244) se realizó mediante interoperabilidad, reduciendo los tiempos de entrega de la petición de 5 a 1 día a estas entidades.

Conclusiones y Sugerencias

- Este periodo muestra un aumento significativo del porcentaje de gestión en general de las peticiones en los términos establecidos por ley en comparación con los dos últimos trimestres, porcentaje logrado con un trabajo de gran compromiso de todas las dependencias del Ministerio de Transporte y al seguimiento del Grupo Relación de Estado – Ciudadano y la Secretaria General, se mantiene la recomendación de continuar con el fortalecimiento y el acompañamiento a cada dependencia para mantener e incrementar dicha gestión hasta lograr la emisión de respuesta de acuerdo con lo establecido por ley, en especial con aquellas dependencias que durante el análisis presentan una congestión importante y una gestión general muy baja.
- 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 con la aplicación de buenas prácticas, plan que se mantiene para el año 2024.