

## INFORME REMDICIÓN DE CUENTAS OCTUBRE 2015 A OCTUBRE 2016

### SECRETARIA GENERAL

### ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

A finales del año 2015, el Departamento Nacional de Planeación – DNP- remitió al Ministerio de Transporte el listado de los trámites a trabajar durante el año 2016. El DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Departamento Administrativo de la Función Pública, invitó al Ministerio de Transporte - MT-en el presente año, a participar en en el **Proyecto para la Optimización de Trámites y Servicios de las Entidades Públicas**. Se contó con la Consultoría del Consorcio IDOM para identificar y formular las alternativas de optimización de los trámites y/ o servicios al ciudadano en entidades de la Administración Pública. Para lo cual se le solicitó al MT el trabajo mancomunado en el levantamiento, análisis e identificación de las acciones para el fortalecimiento de la gestión institucional y la prestación del servicio.

Con el objeto de trabajar con las diferentes áreas involucradas del MT, se informó el 18 de enero de 2016 al DNP los delegados para este trabajo:

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Maria Mercedes Santos Rueda    | Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano                     |
| Betty Esperanza Herrera García | Coordinadora Grupo de Reposición Vehicular                      |
| Aura Inés Castillo Vargas      | Coordinadora de Informática                                     |
| Luis Fernando Gómez Moreno     | Coordinador de Desarrollo Administrativo, Oficina de Planeación |
| Magda Paola Suárez Alejo       | Grupo de Conceptos y Apoyo Legal, Oficina Jurídica              |

Se llevó a cabo la primera reunión el 9 de febrero de 2016, donde se presentaron los antecedentes del programa y se asignaron los compromisos: revisión de los 20 trámites recomendados por el DNP y proposición de cambio según el interés y las áreas al interior del Ministerio.

Mediante oficio del 15 de febrero del 2016, el Secretario General remitió al DNP el listado de los trámites seleccionados por el impacto y volumen para su racionalización:

1. Clasificación y reclasificación de los organismos de tránsito del orden municipal
2. Creación, habilitación, homologación y operación de los terminales de transporte.
3. Devolución dinero por concepto de trámites cancelados en exceso y no realizados
4. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido.
5. Funcionamiento de sedes operativas de los organismos de tránsito del orden departamental
6. Habilitación de centros de enseñanza automovilística
7. Habilitación de empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de carga
8. Habilitación de empresas de servicio público de transporte terrestre automotor especial
9. Habilitación de empresas de transporte fluvial.
10. Registro de astilleros y talleres fluviales.

El DNP insistió en la inclusión del proceso de expedición de la licencia de conducción, por lo que el Ministerio de Transporte a través del Coordinador del RUNT, invitó al SIM y a la Secretaría de Movilidad de Bogotá a la presentación del proceso de dicho trámite, el 11 de abril de 2016.

El 11 de mayo IDOM presentó el primer borrador del informe de racionalización para observaciones y comentarios. El 15 de junio el DNP presentó al Ministerio de Transporte el informe final que contiene: situación actual, propuesta de mejora y los correspondientes planes de acción. Es mismo día el asesor de Secretaría General remitió a las áreas responsables para su aplicación y puesta en marcha.

## **TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

El Ministerio de Transporte, incluye en el plan anticorrupción para el año 2016 acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

En relación con lo anterior, la Entidad teniendo en cuenta además la política de Buen Gobierno, Gobierno en Línea y Sistema de Gestión de Calidad, realizó en el año 2015 el diagnóstico del estado de la página web del Ministerio, con el objeto de garantizar la divulgación proactiva de la información, responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, y que cumpla con las necesidades de cada uno de los ciudadanos resaltando que las comunicaciones día a día están evolucionando a dicha canal o herramienta.

Con base en lo anterior se trabajó en los siguientes aspectos:

Búsquedas avanzadas con motores Google, Seguridad de la información, Diseño responsivo Sliders o galería de imágenes y noticias automatizadas, Menús con navegaciones no lineales. Galerías y cargue masivo de contenido multimedia, Accesibilidad, Cargue masivo de Documentos, Control de permisos de publicación y edición y Mini Site de Atención al Ciudadano

Por lo anterior la información de la Entidad está disponible para la ciudadanía en la página web de la Entidad [www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co) de la siguiente manera: se habilitaron dos enlaces llamados Ley 1712 Transparencia y Acceso a la Información, el primer enlace ubicado en el home de la página en botón como acceso directo y el segundo enlace en el mini site de Atención al Ciudadano.

El Ministerio de Transporte responde las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley y los publica en la página web [www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co), en el siguiente enlace <http://gestiondocumental.mintransporte.gov.co/pqr>, ubicado en el mini site de Atención al Ciudadano.

Como complemento a lo anterior, en la página web de la Entidad se publica la implementación del nuevo mecanismo para que los ciudadanos radiquen y realicen seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, llamado “Formulario Ciudadano”, basado en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, innovando en los canales de atención, mejorando la cobertura a través de la página web y facilitando el acceso a la ciudadanía.

Las solicitudes que llegan al Ministerio de Transporte son atendidas bajo los lineamientos del Programa Nacional del Servicio Ciudadano, de la siguiente manera:

## **Estructura Organizacional**

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, Art 76, la Entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, relacionadas con la Misión de la Ministerio.

Los funcionarios del Grupo Atención al Ciudadano tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y estructura de la entidad. De igual forma se dictan capacitaciones permanente, ejemplo de ello, en el año 2015 se capacitaron a directivos, coordinadores, funcionarios en atención directa con los ciudadanos y servidores en general de la Entidad, con el objeto de co—crear espacio de sensibilización en los temas relacionado con el Servicio al Ciudadano, como la atención efectiva por diferentes canales de comunicación, reconocimiento del otro y sus necesidades, claves para la empatía en lo público, caracterización del ciudadano, situaciones de conflicto y manejo.

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Ministerio de Transporte, se establecieron los siguientes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán presentar ante la Entidad cualquier tipo de petición:

**Presencial:** Este es el espacio físico ubicado en las oficinas del Planta Central, con dos grupos: Grupo de Atención Ciudadano atención de primer nivel y Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito, en los que los usuarios interactúan de forma personalizada con los funcionarios del Ministerio de Transporte para realizar sus trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Así mismo con las Direcciones Territoriales que brindan atención a los ciudadanos a lo largo del territorio nacional.

**Centro de Contacto Ciudadano— Call Center:** A este canal se accede por medio del Call Center a través de dispositivos de telecomunicaciones que permiten la interacción en tiempo real entre el Ministerio y el usuario.

**Página Web** – Formulario Ciudadano: Sitio oficial del Ministerio de Transporte donde los usuarios podrán encontrar el Formulario Ciudadano donde pueden radicar y hacer seguimiento a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, además de la información general de la Entidad, comunicados de prensa, información de interés para el ciudadano, normatividad, políticas, lineamientos, información financiera , contable, planeación, gestión y control.

**Chat:** canal dedicado atender la inquietudes de primer nivel de los ciudadanos, lo componen 7 operadores o agentes capacitados por el Ministerio de Transporte para informar sobre temas de transporte y tránsito.

**YOTUBE:** Plataforma que permite cargar contenido audiovisual sobre trámites, servicios y la gestión que adelanta la Entidad, un canal para que los usuarios encuentren información general del sector tránsito, transporte e infraestructura.

**Twitter:** Es un canal de comunicación inmediata que permite la participación constante de los usuarios de manera concisa, precisa y oportuna sobre los temas de transporte, tránsito e infraestructura.

**Facebook:** La cuenta oficial del Facebook del Ministerio, es una red social que permite la interacción de forma cercana con los usuarios a través de publicaciones con contenidos gráficos y audiovisuales que evidencian la gestión que adelanta la Entidad.

**Blog:** Este canal permite consultar acerca de trámites y servicios a través de publicaciones de textos, infografías multimedia, videos y podscat.

Cabe resaltar que la información del Ministerio de Transporte divulga a través de los medios disponibles anteriormente mencionados la descripción de los horarios y la información relevante para la orientación del ciudadano.

### **Esquema de publicación de información pública publicable**

El Ministerio de Transporte el año 2015 de acuerdo al artículo 12 – Ley 1712 de 2014 - Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública, adopto e implemento el esquema de publicación.

En la página web de la entidad en el enlace [https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/otra\\_publicaciones](https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/otra_publicaciones) se relaciona la publicación de la información de forma que se facilite su uso, comprensión, que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad, confiabilidad y que se publica y se actualiza de manera proactiva, con la periodicidad mínima que se establece.

### **Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.**

El Ministerio de Transporte desde el año 2015 ha venido trabajando en implementar con base en los lineamientos de accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad, referente al lenguaje subtitulado teniendo en cuenta la accesibilidad de la información para personas con discapacidad auditiva, establecidos en la Norma Técnica de Accesibilidad 5854, ejemplo de ello la producción y publicación del video “Instructivo PQRS atención al ciudadano” ubicado en el siguiente enlace [https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/instructivo\\_para\\_realizar\\_tus\\_pqrs](https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/instructivo_para_realizar_tus_pqrs)

El Ministerio de Transporte en su rediseño y actualización de la página web realizado en el año 2015, tuvo en cuenta a las personas con discapacidad visual diseñando un formato más interactivo y dinámico hacia esta población. Por ello se trabajó en la implementación del Plan Conquista MT.

Estrategia apoyada por la Secretaría General del Ministerio de Transporte que persigue aumentar conciencia y activar la voluntad para la acción en los funcionarios del Ministerio y contratistas, acerca de su papel como ser humano transformador de sociedades que permitan el goce pleno de la participación digna de las personas con discapacidad y poblaciones vulnerables en la interacción con entornos cómodos, accesibles y seguros, mediados por los postulados del diseño universal.

Prespecialidad activa en el Consejo Nacional de Discapacidad [CND] y al Grupo de Enlace Sectorial [GES]

Se apoyaron las actividades realizadas en las sesiones del CND y el GES y se acompañó al delegado del Ministerio de Transporte en la revisión y generación de conceptos referentes a las solicitudes de las diferentes instancias nacionales e internacionales.

Participación del MT en la ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DE LOGROS Y AVANCES EN DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL del ente rector del Sistema Nacional de Discapacidad con el desarrollo de los formatos de preguntas frecuentes y logros alcanzados por el Sector del Transporte en temáticas de inclusión y discapacidad.

Participación del Ministerio de Transporte en la Mesa de Accesibilidad de ICONTEC

Los delegados del Ministerio de Transporte participaron en el Comité 027 ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO en los procesos de normalización referente a la accesibilidad al medio físico, a las comunicaciones e información y al transporte particularmente en temas relacionados con: Ascensores, Señalización táctil utilizando los pies (Señalética podo-táctil ), Taxis accesibles

Convenio 441 Fundación Saldarriaga Concha – Ministerio de Transporte, se estableció el Convenio de cooperación entre la Fundación Saldarriaga Concha y el Ministerio de Transporte cuyo objeto es: Acompañar y asesorar al Ministerio de Transporte en el diseño, construcción, implementación, revisión, ajuste, seguimiento y evaluación de políticas públicas, normativa, estrategias, programas, planes, proyectos, entre otros relacionados con la accesibilidad, diseño universal, inclusión social y goce efectivo de los derechos humanos y acceso en condiciones de igualdad a los servicios públicos de las personas con discapacidad, personas mayores, personas con movilidad y o comunicación reducida en lo que al acceso, uso y permanencia a la infraestructura y medios de transporte en sus diferentes modos se refiere.

Respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, entidades del estado y la sociedad civil en general

Generación de respuestas a los mecanismos de control ciudadano y/o a las solicitudes de las entidades gubernamentales y otras instancias de la sociedad civil en temáticas relacionadas con las garantías del goce pleno de los derechos de las personas con discapacidad.

Procesos de formación para el sector público y privado

Facilitación de acciones relacionadas con procesos formativos en diseño universal para la adecuada interacción con el entorno, plataformas legales, activación de protocolos de atención incluyente al ciudadano, sensibilización y aumento de conciencia en temáticas relacionadas con la inclusión, la discapacidad, el envejecimiento, la vejez, entre otros, para las instituciones públicas y el sector privado.

El Ministerio de Transporte participó en el Día Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el evento realizado en el Centro Comercial Gran Estación el día 3 de diciembre de 2015 con motivo del Día Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad convocado por el Sistema Nacional de Discapacidad y se realizaron 5 videos institucionales del Ministerio de Transporte contextualizados con la estrategia incluyente #EnModoIn de la Fundación Saldarriaga Concha adoptada por el Sistema Nacional de Discapacidad.

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

## Presentación de las peticiones

Se controla que las respuestas de las peticiones se den dentro de los tiempos legales a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, mediante alarmas de tiempo de respuesta.

El Protocolo de Atención al Ciudadano de la Entidad, se establecen el trámite para recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual está publicado en la página WEB.

Con base en lo anterior el Ministerio a través del siguiente enlace (contactos) pone a disposición los canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo a los parámetros establecidos por el programa Gobierno en Línea.

Se elaboran trimestralmente informes sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad, dicho informe se publica en la página web en el siguiente enlace [https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/informes\\_pqr](https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/informes_pqr) y cumpliendo con la información mínima a publicar Ley 1712 de 2014.

## Seguimiento y trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

En el caso del Ministerio se registra la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la Entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

## Respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS

Para el caso del Ministerio de Transporte la respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

- La respuesta es oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- El acto de respuesta de un concepto la Entidad informa sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
- Las respuestas que son suministradas a los ciudadanos son claras en lo posible, de fácil comprensión.

## (PQRS)

Durante lo corrido del año 2016, se efectuó seguimiento a las PQRS recibidas de acuerdo a la estadística física implementada en la Entidad a través de la recepción de las PQRS en el grupo de Administración Documental, como los que se radicaron a través de la herramienta de PQRS-WEB, puesta en marcha el 22 de octubre del año 2015 y adoptada por ésta Entidad en cumplimiento del Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 de Gobierno En Línea y la Ley 1712 del 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

A través del seguimiento se enfatiza la necesidad de mejorar la estadística PQRS- FÍSICA y desarrollar una estadística PQRS- WEB con la capacidad de generar información precisa y relevante que pueda suministrar reportes de exactitud.

### HERRAMIENTA PQRS-WEB

*Número de PQRS-WEB radicados mes a mes, desde el momento de la implementación de aplicativo:*

Octubre a diciembre de 2015

| DESCRIPCIÓN               | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|---------------------------|---------|-----------|-----------|
| NUMERO DE RADICADOS TOTAL | 189     | 676       | 600       |

Enero a Junio de 2016

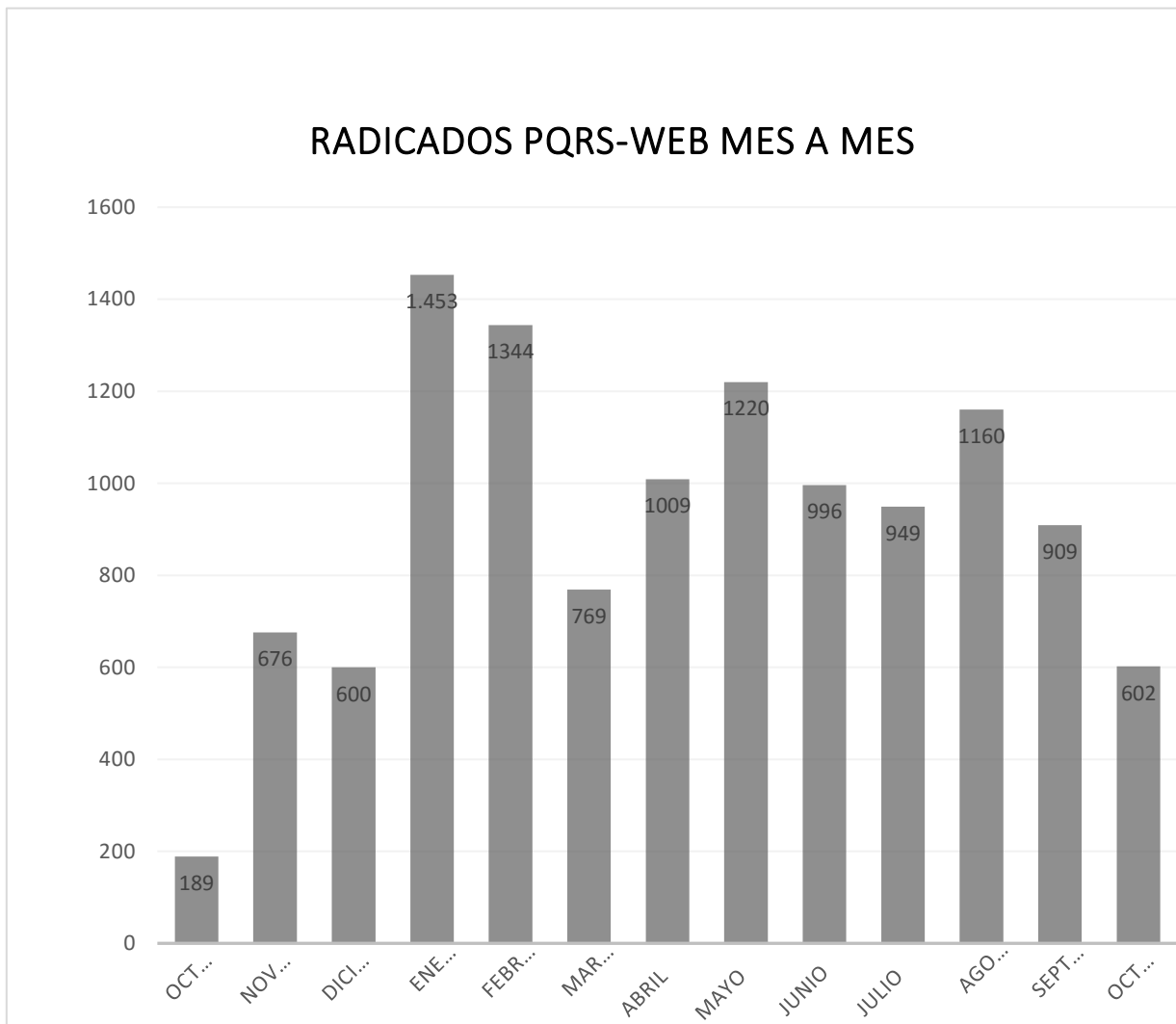
| DESCRIPCIÓN               | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO |
|---------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|
| NUMERO DE RADICADOS TOTAL | 1.453 | 1.344   | 769   | 1.009 | 1.220 | 996   |

Julio a octubre de 2016

| DESCRIPCIÓN               | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE |
|---------------------------|-------|--------|------------|---------|
| NUMERO DE RADICADOS TOTAL | 949   | 1.160  | 909        | 662     |

De acuerdo a las cifras indicadas con anterioridad, en la Entidad ha llegado desde el lanzamiento de la herramienta a corte de 31 de octubre de 2016 11.936 PQRS-WEB, por lo que en la siguiente estadística podemos observar la variación que se ha venido presentando mes a mes, siendo enero de 2016 la recepción de mayor volumetría que ha tenido la herramienta con 1.453 radicados.

Octubre de 2015 a Octubre de 2016



El Grupo de Atención al Ciudadano es el Usuario Gestor PQRS WEB, siendo el encargado de recibir la documentación allegada por la herramienta, comprendiendo y analizando cada una de las solicitudes.

El proceder del Grupo de Atención al Ciudadano, después del respectivo análisis, es tomar aquellos radicados con un banco de respuestas aportados por las áreas técnicas y con la certeza que se puede emitir una respuesta, procede de manera inmediata con la contestación al ciudadano.

Número de PQRS-WEB contestados directamente por el Grupo de Atención al ciudadano desde el momento de la implementación de aplicativo a corte de 24 de octubre de 2016 ha sido 4.989 descritos a continuación:

Octubre a diciembre de 2015

| DESCRIPCIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-------------|---------|-----------|-----------|
|-------------|---------|-----------|-----------|

|   |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|
| CONTESTADO POR EL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 174 | 514 | 368 |
|---|-----|-----|-----|

Enero a Junio de 2016

| DESCRIPCIÓN                                   | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| CONTESTADO POR EL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 542   | 365     | 306   | 371   | 479  | 338   |

Julio a 24 de octubre de 2016

| DESCRIPCIÓN                                   | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE |
|---|-------|--------|------------|---------|
| CONTESTADO POR EL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO | 369   | 417    | 350        | * 396   |

*\* Corte de 24 de octubre de 2016*

El Grupo de Atención al Ciudadano como Usuario Gestor PQRS-WEB, ha venido remitiendo a Planta Central y a las respectivas Direcciones Territoriales radicados 6.947, como se observa en la siguiente estadística.

Octubre a diciembre de 2015

| DESCRIPCIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|-------------|---------|-----------|-----------|
|-------------|---------|-----------|-----------|

|                      |    |     |     |
|----------------------|----|-----|-----|
| REMISIÓN A LAS AREAS | 15 | 162 | 232 |
|----------------------|----|-----|-----|

Enero a Junio de 2016

| DESCRIPCIÓN          | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|----------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| REMISIÓN A LAS AREAS | 911   | 979     | 463   | 638   | 741  | 658   |

Julio a 24 de octubre de 2016

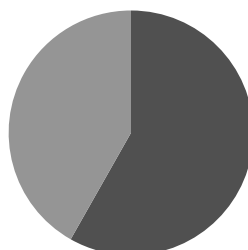
| DESCRIPCIÓN          | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE |
|----------------------|-------|--------|------------|---------|
| REMISIÓN A LAS AREAS | 580   | 743    | 559        | * 266   |

\* Corte de 24 de octubre de 2016

De acuerdo a lo anterior, se procede con la estadística comparativa de radicados remitidos a las Dependencias y Direcciones Territoriales, frente a la contestación Usuario Gestor PQRS-WEB (Grupo Atención al Ciudadano).

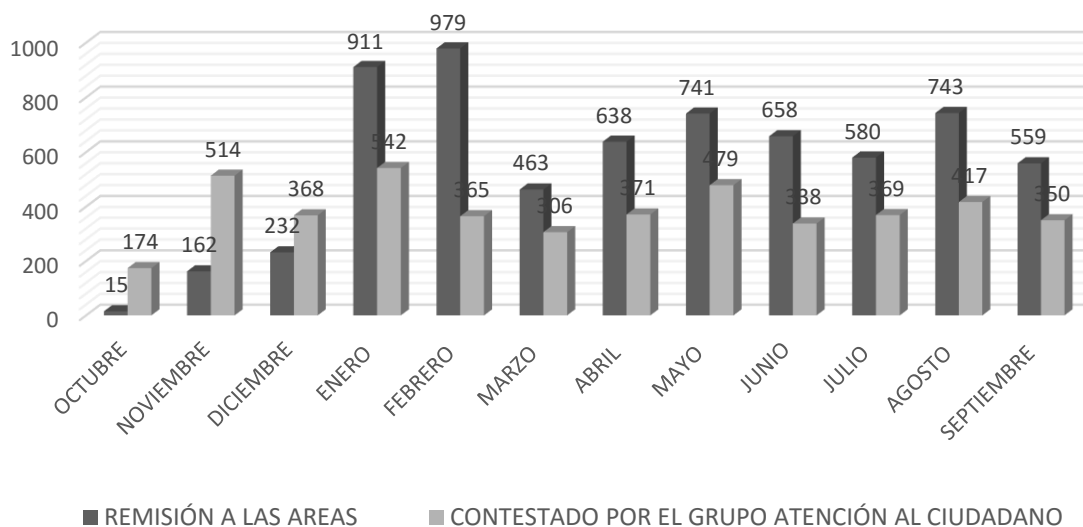
## MAYOR CONTESTACIÓN DE RADICADOS PQRS-WEB

GRUPO ATENCION  
AL CIUDADANO  
42%



DEPENDENCIAS  
58%

## COMPARATIVO REMISIÓN A LAS AREAS Y RESPUESTAS GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO



### PQRS FÍSICAS

Durante lo corrido del año 2016, se efectuó seguimiento a las PQRS recibidas de acuerdo a la estadística física implementada en la Entidad a través de la recepción de las PQRS en el grupo de Administración Documental, es necesario el mejoramiento de la estadística Física teniendo en cuenta que la misma no registra la totalidad de PQRS que ingresan a la Entidad.

La mayoría de las áreas tanto de planta central como las Direcciones Territoriales, tienen presentes la contestación de los derechos de petición pero persiste problemas en el cierre de los radicados, toda vez que aunque muchas de las PQRS, han sido tramitadas, las respuestas no se vinculan correctamente al radicado inicial, es decir; proceden a contestar trámites con un radicado nuevo, no atan esa respuesta al radicado que dio origen a la petición, por lo que queda ésta sin el cierre debido o sin el número de radicado con el que se procede a dar respuesta.

Teniendo en cuenta este acontecimiento, se contrató en octubre de 2016 una empresa para la producción de piezas audiovisuales para sensibilizar a los servidores públicos de la Entidad, acerca de buen manejo del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

De acuerdo al seguimiento realizado se procede con la descripción de las quejas radicadas en la Entidad a mes de septiembre:

| QUEJAS  |       |         |       |                  |
|---|-------|---------|-------|------------------|
|   | ENERO | FEBRERO | MARZO | PRIMER TRIMESTRE |
| ORFEO TOTAL                                   | 23    | 26      | 18    | 67               |
| ENTIDAD                                       | 6     | 11      | 4     | 21               |
| PENDIENTES                                    | 0     | 1       | 0     | 1                |
| ESTUDIO PRELIMINAR<br>(CONTROL DISCIPLINARIO) | 2     | 7       | 2     | 11               |
| TOTAL PENDIENTES                              | 0     | 1       | 0     | 1                |

| QUEJAS  |       |      |       |                   |
|---|-------|------|-------|-------------------|
|   | ABRIL | MAYO | JUNIO | SEGUNDO TRIMESTRE |
| ORFEO TOTAL                                   | 19    | 17   | 20    | 56                |
| ENTIDAD                                       | 6     | 6    | 5     | 17                |
| PENDIENTES                                    | 1     | 0    | 0     | 1                 |
| ESTUDIO PRELIMINAR<br>(CONTROL DISCIPLINARIO) | 1     | 2    | 4     | 7                 |
| TOTAL PENDIENTES                              | 1     | 0    | 0     | 1                 |

| QUEJAS  |       |        |            |                   |
|---|-------|--------|------------|-------------------|
|   | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | SEGUNDO TRIMESTRE |
| ORFEO TOTAL                                   | 17    | 24     | 22         | 63                |
| ENTIDAD                                       | 6     | 5      | 7          | 18                |
| PENDIENTES                                    | 0     | 0      | 0          | 0                 |
| ESTUDIO PRELIMINAR<br>(CONTROL DISCIPLINARIO) | 4     | 2      | 4          | 10                |
| TOTAL PENDIENTES                              | 0     | 0      | 0          | 0                 |

Con el seguimiento de las quejas radicadas en el Ministerio, podemos inferir que de los documentos radicados en la Entidad, la mayoría que no son competencia de la Entidad son de la Superintendencia de Puertos y Transporte, Secretaría de Movilidad y de las Secretarías de Tránsito y Transporte. Según lo depurado manualmente la presente vigencia a corte de 31 de septiembre, son 186 quejas de las cuales 130 no son de la Entidad.

#### **Observaciones:**

Se tiene como proceso de mejoramiento de estadísticas PQRS, por parte de los grupos de Atención al Ciudadano, Grupo de Sistemas, Administración Documental, los siguientes aspectos:

Verificación de reporte PQRS web y Físicos (Sistema documental ORFEO)

Ajuste de reporte de seguimiento PQR-web y físicos (Sistema documental ORFEO)

Verificar términos documentales- PQRS- WEB- Físicos (Sistema documental ORFEO)

Dentro de los compromisos adquiridos por parte del Grupo de Sistemas se proyectó el ajuste respectivo del reporte del seguimiento de igual forma los términos de los tipos documentales.

**MARIA MERCEDES SANTOS RUEDA**

COORDINADORA GRUPO ATENCION AL CIUDADANO

1/11/ 2016