

Informe Rendición de Cuentas

Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano



MINTRANSPORTE



Ferias Nacionales

Asistidas por el Grupo de Atención al Ciudadano



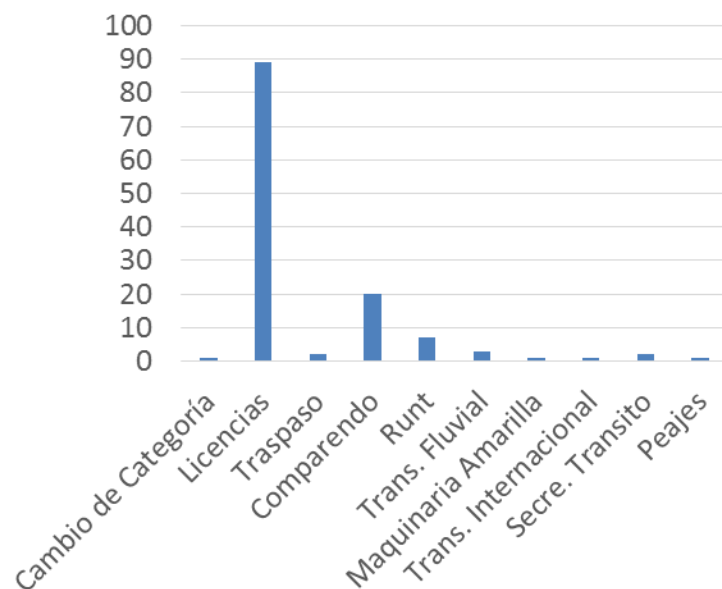
MINTRANSPORTE





Total Atenciones **127**

Temas



Quibdó

Feria Nacional de Servicio al Ciudadano

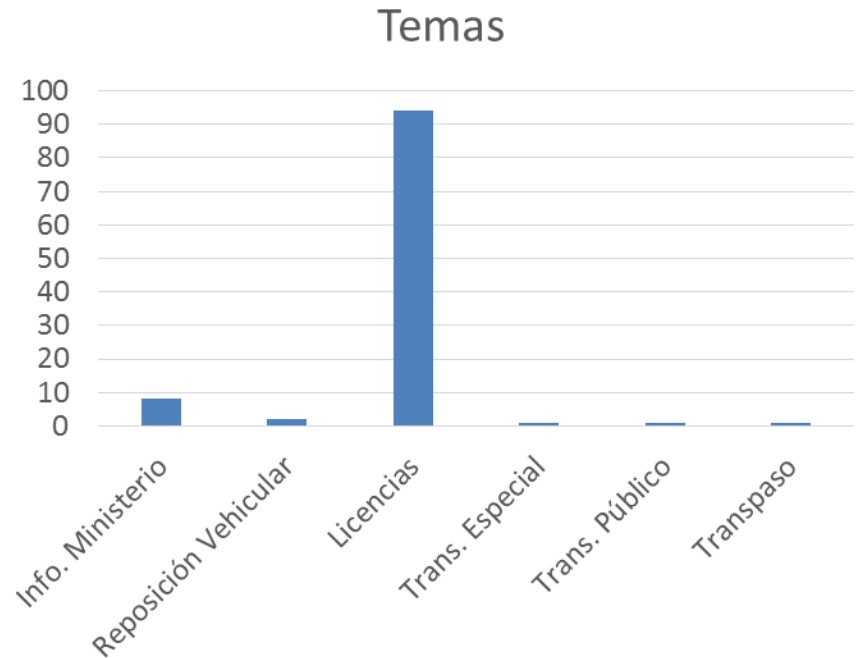


MINTRANSPORTE





Total Atenciones **107**



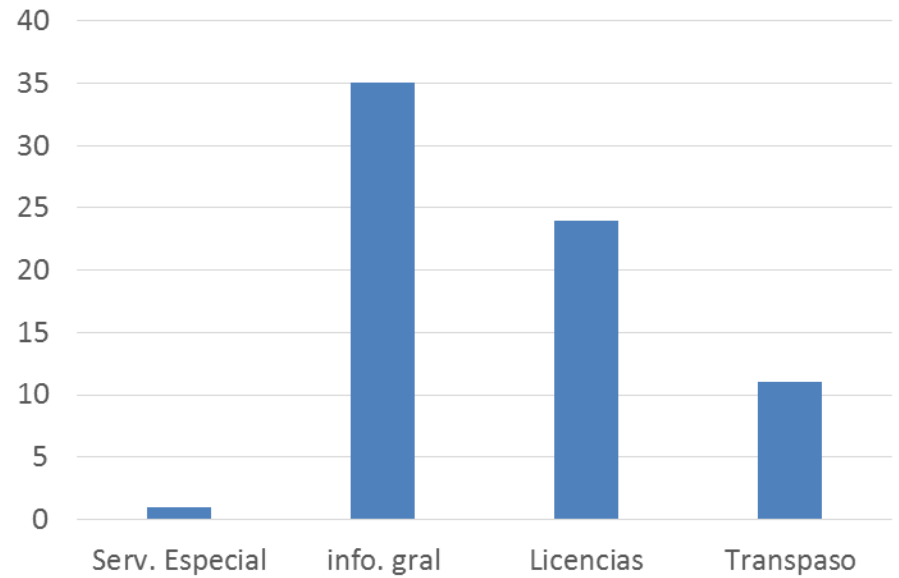
Villa del Rosario
Rosario
Feria Nacional de Servicio al Ciudadano



Total Atenciones **71**



Temas



Florencia

Feria Nacional de Servicio al Ciudadano



MINTRANSPORTE



ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN

Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano

Octubre de 2015 a septiembre 2016



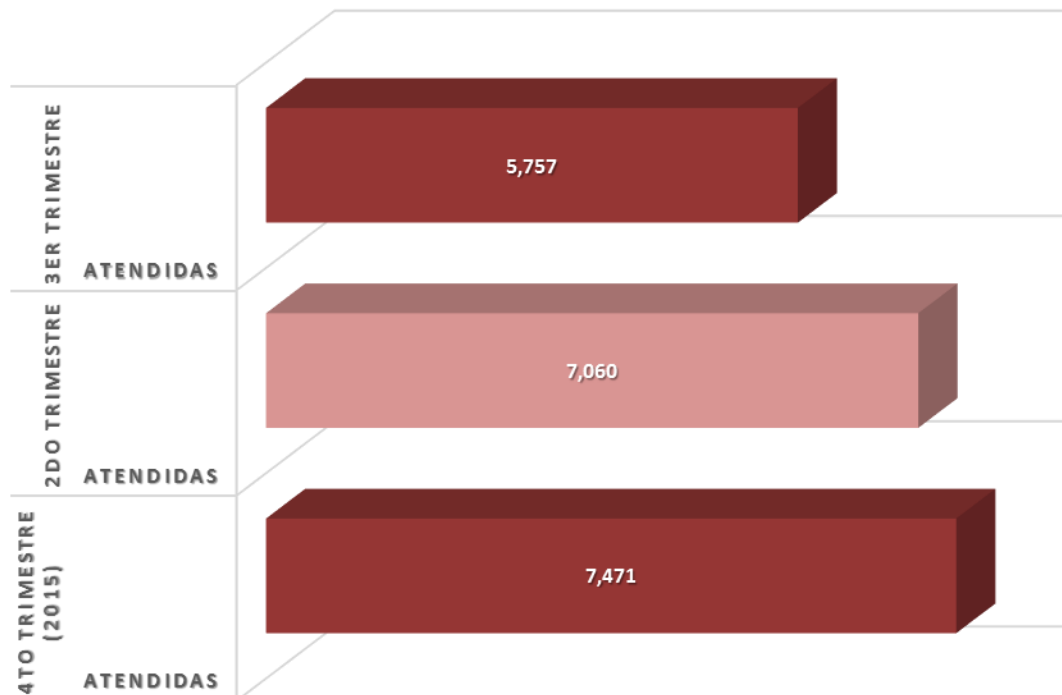
MINTRANSPORTE



CENTRO DE CONTACTO



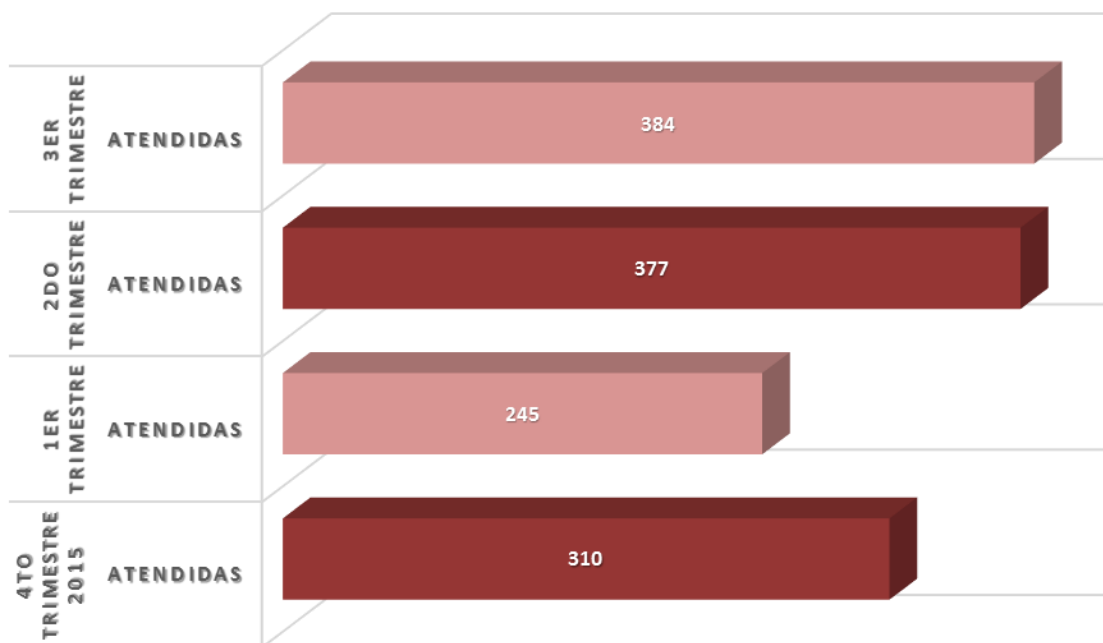
Total
Atendidos **20.288**



TELÉFONO



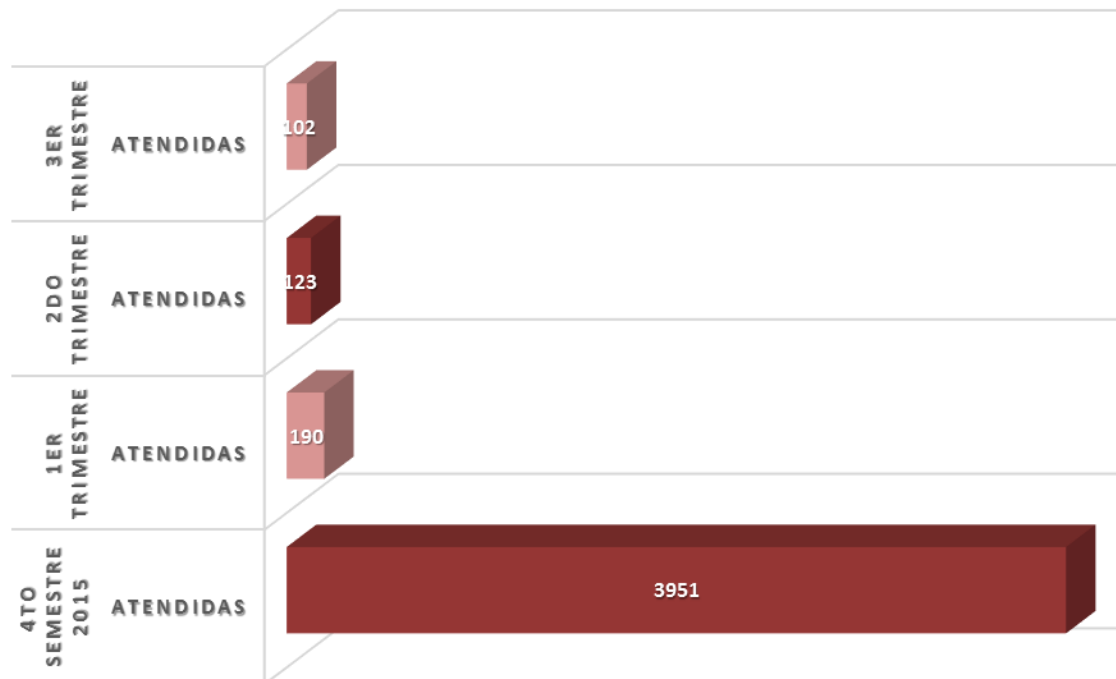
Total
Atendidos **1.316**



CORREO



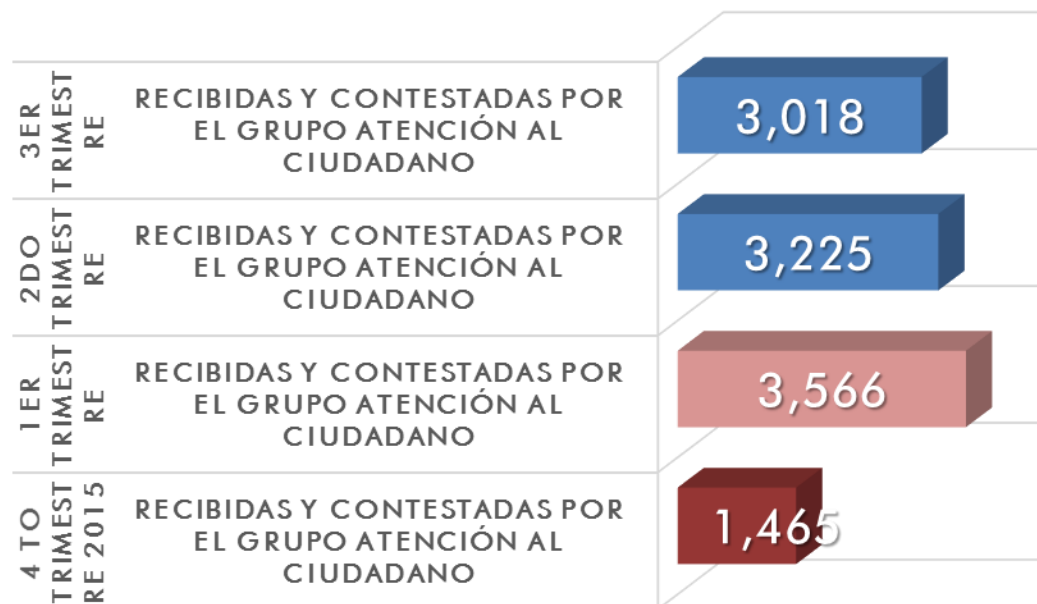
Total Atendidos **4.366**



SISTEMA PQRS WEB



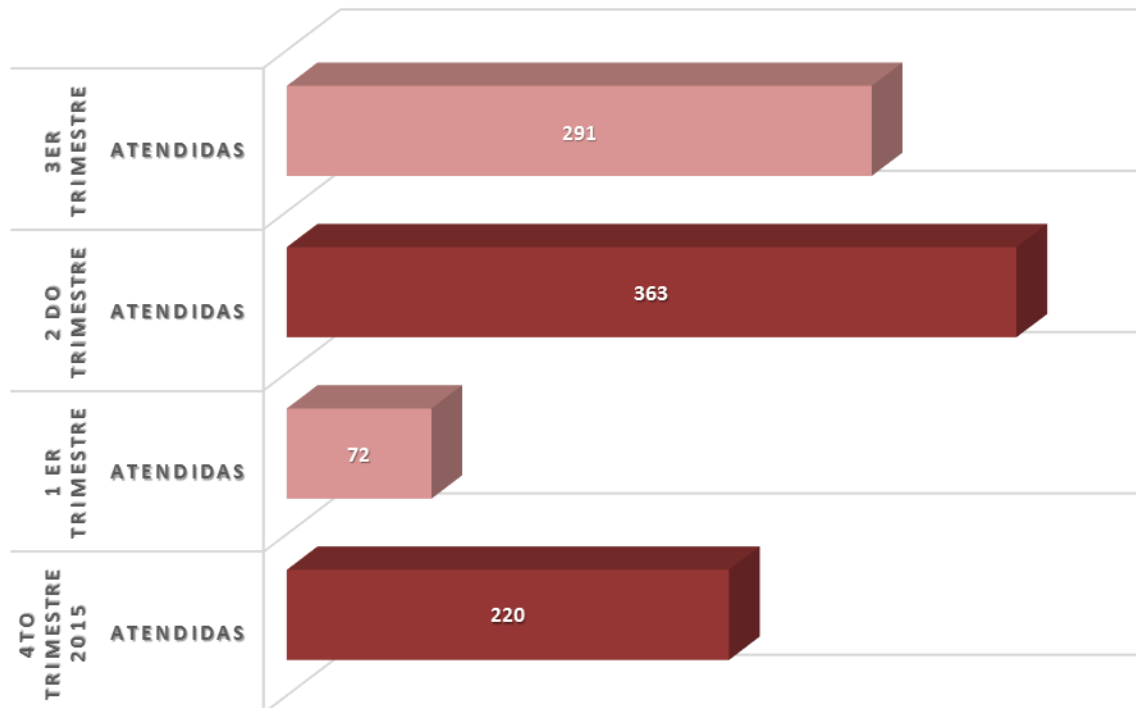
Total Atendidos **11.274**



PRESENCIAL



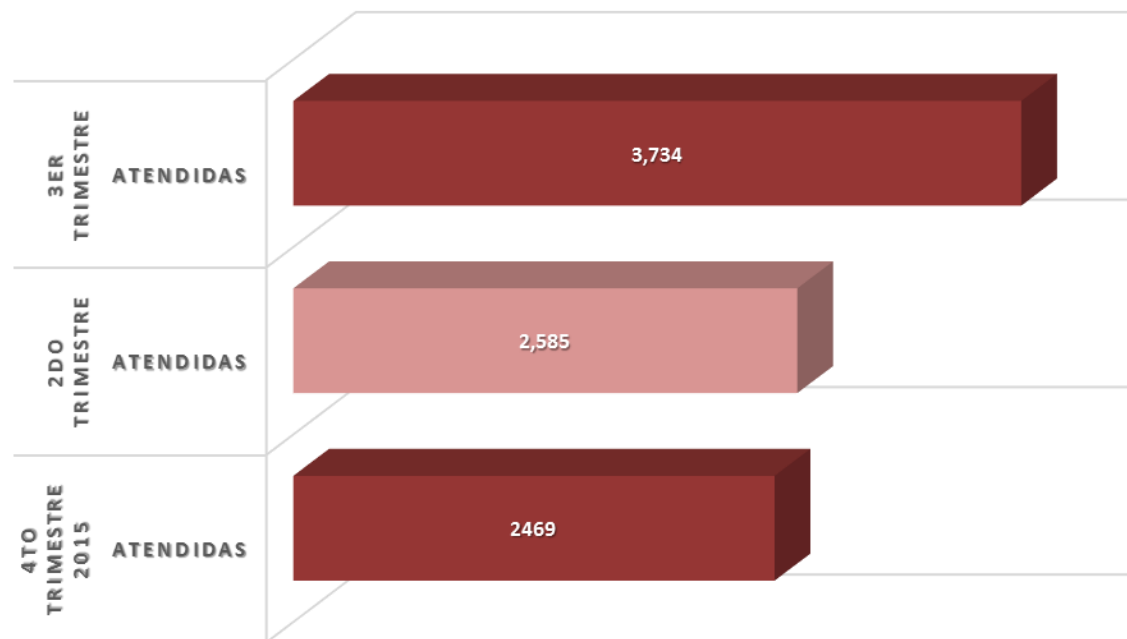
Total
Atendidos **946**



CHAT



Total
Atendidos **8.788**



ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano



MINTRANSPORTE



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 el **Proyecto para la Optimización de Trámites y Servicios de las Entidades Públicas.**



MINTRANSPORTE



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:

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



MINTRANSPORTE



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano



MINTRANSPORTE



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 evolucionado 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
- Mini Site de Atención al Ciudadano



COMUNICADO DE PRENSA

1 de noviembre de 2016

COMUNICADO

Con el propósito de dar claridad a las condiciones y criterios que deben atender las entidades y autoridades de tránsito y transporte cuando se hace uso de la planilla de viaje ocasional contenidos en



Santa Marta, 28 de octubre de 2016.

En diciembre se entregarán parte de las obras en Aeropuerto de Santa Marta

En su habitual recorrido por las obras de infraestructura del país, el Ministro de Transporte, Jorge Eduardo Rojas, inspeccionó las

Estructura Organizacional

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
- Centro de Contacto Ciudadano– Call Center
- Página Web
- Chat
- YOTUBE
- Twitter
- Facebook



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 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.



MINTRANSPORTE



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



MINTRANSPORTE



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano

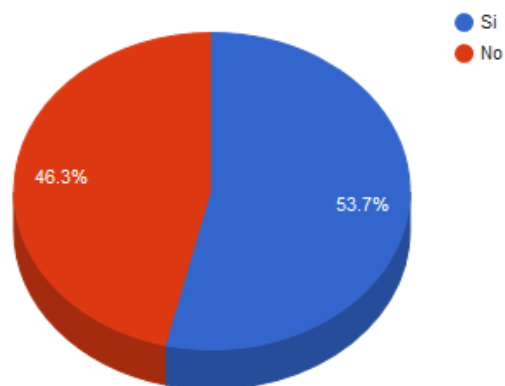


MINTRANSPORTE

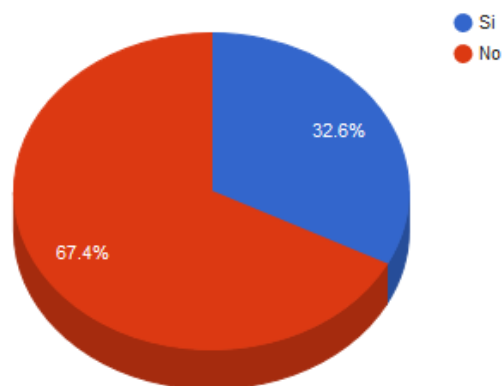


	1 MEDICIÓN 2015	2 MEDICIÓN ENERO-MARZO	3 MEDICIÓN ABRIL-JUNIO
CALIDAD GENERAL PERCIBIDA MINISTERIO DE TRANSPORTE PUNTOS DE ESCUCHA	57%	25%	44%
CANALES DE INFORMACIÓN [CALIDAD GENERAL]	67%	34%	67%
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS [CALIFICA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE]	33%	38%	39%
EVALUACIÓN DEL SERVICIO [CALIFICA LA CALIDAD GENERAL CON QUE SE REALIZÓ SU TRÁMITE O EL SERVICIO QUE LE PRESTÓ EL MINISTERIO DE TRANSPORTE]	69%	52%	56%

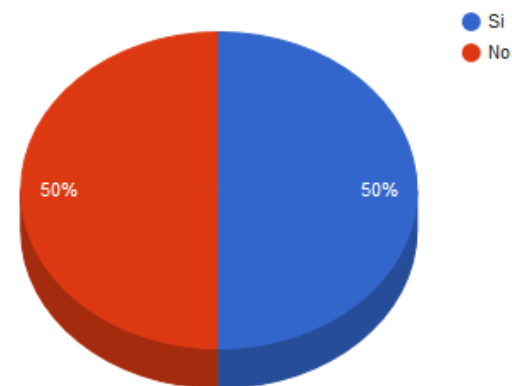
Cumplimiento de expectativas - 2015 -



Cumplimiento de expectativas - 2016 - I TRIMESTRE



Cumplimiento de expectativas - 2016 - II TRIMESTRE



MINTRANSPORTE

