



## **INFORME DE SEGUIMIENTO LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQR) JUNIO 30 DE 2016**

### **1. OBJETIVO GENERAL:**

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las sugerencias, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) durante el primer semestre de la vigencia 2016, con el fin de contribuir con la mejora del servicio, de tal forma que se promueva la mejora continua para la satisfacción de la ciudadanía en general y los usuarios en particular, de los servicios de la Supertransporte.

### **2. ALCANCE:**

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del proceso de Atención Al Ciudadano y Comunicación Pública, en cuyo objetivo se precisa como *“Asesorar y coordinar el proceso de atención al usuario, quejas y reclamos para asegurar respuesta oportuna y retroalimentar de los usuarios del sistema público de transporte”*.

El proceso abarca las actividades de atención al ciudadano desde recibir la petición, queja, reclamo, derechos de petición, denuncias, consultas y solicitudes de información, hasta la generación de informes con los indicadores que reflejan los motivos reincidentes de consulta PQR formulados por los usuarios, y su respuesta.

La información analizada hace referencia al periodo comprendido entre el 01/01/2016 al 30/06/2016.

### **3. METODOLOGÍA:**

En aras de la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno desarrolló dos etapas:

- Se verificó en la página web de la Entidad, el trámite adelantado en cumplimiento del proceso.
- Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2016 en el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, al grupo PQR de la Superintendencia Delegada de Tránsito, a la Superintendencia Delegada de Concesiones y a la Superintendencia Delegada de Puertos. También se solicitó información sobre el trámite de tutelas a la Oficina Jurídica y el Centro de Conciliación

Para lo anterior, se solicitó en cada una de las áreas que manejan PQR la siguiente información:

- Número total de requerimientos registrados.
- Número total de requerimientos por tipología
- Gestión total de atención de requerimientos: número total de requerimientos radicados, tramitados, respuestas proyectadas, respuestas firmadas, respuestas entregadas.
- Tiempos de respuesta: promedio total de respuesta y promedio de tiempo de respuesta por tipología de requerimientos.
- Acciones de verificación de la satisfacción con la respuesta emitida por la Supertransporte
- Medición de la satisfacción en la prestación de los servicios misionales.

De igual manera se solicitaron las bases de datos o tablas de registro de información de peticiones, quejas y reclamos del primer semestre de la vigencia 2016, como información complementaria al informe requerido. Estas



bases de datos pueden ser remitidas en medio magnético o través del correo institucional, en CD o a través de memorias USB.

#### **4. MARCO LEGAL**

- Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción, Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.
- Ley 87 del 29 de noviembre 1.993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Resolución 007502 de noviembre 7 de 2012 por la cual se crea Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano
- Resolución 4480 de 2013, por medio de la cual se modifican y complementan las funciones y competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General y se adicionan unos requisitos en el Manual de funciones y competencias labores.
- Procedimiento Gestión de Servicio al ciudadano AC-PCT-5 V2 de 19/01/2016

#### **5. REVISIÓN DEL CONTENIDO PÁGINA WEB SUPERTRANSPORTE**

**Peticiones, Quejas y Reclamos** - La Superintendencia de Puertos y Transporte, pretende facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad.

En este sentido, se ha reglamentado la Carta de derechos, deberes y trato digno para los usuarios de la Supertransporte. Adicionalmente, el ciudadano puede utilizar las siguientes canales de comunicación:

##### **Superintendencia de Puertos y Transporte:**

- Calle 37 # 28B - 21 Barrio La Soledad (Bogotá), atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm
- Correo electrónico: [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)
- Atención al Ciudadano: Tel: 2693370 - (57 1) 3526700 ext. 128, 221, 236, 237 y 267
- Portal Web en general y Atención al Ciudadano - Ver Preguntas Frecuentes"
- Centro de Conciliación: Calle 37 # 28B - 21 - Barrio la Soledad de la ciudad de Bogotá / Tel: 2693370, atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm

##### **Atención al Ciudadano**

Reciba orientación personalizada en:

- Temas técnico-jurídicos de competencia de la Superintendencia.
- Radicación de documentos.
- Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

##### **Ventanilla Única de Radicación**

Recepción de correspondencia y de otras comunicaciones dirigidas a la entidad.



## Notificaciones

En esta sede usted podrá notificarse de apertura de investigaciones, recursos, fallos o cualquier otro acto administrativo: el citado podrá realizar este trámite personalmente, autorizar una persona u otorgar poder para reclamarlo.

## Asistencia Personalizada en Aplicaciones Tecnológicas

Para la comodidad de nuestros vigilados, tenemos expertos para resolver los inconvenientes que surjan durante el acceso a los aplicativos TAUX y VIGÍA; igualmente, este servicio se presta por los siguientes medios:

- Línea gratuita nacional 01 8000 915615
- Teléfono: (571) 3902000
- [callcentertasa@supertransporte.gov.co](mailto:callcentertasa@supertransporte.gov.co) (Taux)
- [callcentervigia@supertransporte.gov.co](mailto:callcentervigia@supertransporte.gov.co) (Vigía)

## Call Center Supertransporte:

Línea fija: (57 1) 3902000 - atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, los sábados de 8 a 12 pm, a nivel Bogotá

- Línea gratuita: 01 8000915615 - atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, los sábados de 8 a 12 pm, a nivel nacional
- Línea #767 Opción 3 es 7\*24

Soporte Sistema Nacional de Supervisión al Transporte (Vigía)

Correo electrónico: [callcentervigia@supertransporte.gov.co](mailto:callcentervigia@supertransporte.gov.co)

Soporte Sistema Tasa de Vigilancia (Taux)

Correo electrónico: [callcentertasa@supertransporte.gov.co](mailto:callcentertasa@supertransporte.gov.co)

## Redes Sociales:



## Otras interacciones:

- Chat temáticos programados
- Foros temáticos programados
- Carteleras digitales internas
- Carteleras digitales externas en Aeropuertos y Terminales Terrestres



### Línea Numeral 767 opción 3:

Teniendo en cuenta el informe de gestión del servicio presentado por la firma BPM Colsunting, el cual contempla un consolidado de los servicios prestados, resultados de los acuerdos de niveles de servicio, aspectos relevantes, entre otros, se establece para el primer semestre de la vigencia 2016 la siguiente información:

Mes	Recibidas	Atendidas	Abandonadas	Nivel del Servicio	% Abandono	% Atención	TMO
Enero	15.628	13.840	491	99.59	3.14	88.56	00:01:20
Febrero	11.178	9.871	548	99.34	4.90	88.31	00:01:53
Marzo	13.278	11.445	573	99.38	4.32	86.20	00:01:38
Abril	11.324	10.124	410	99.52	3.62	89.40	00:01:41
Mayo	12.113	10.706	381	99.57	3.15	88.38	00:01:53
Junio	11.441	10.159	333	99.67	2.91	88.79	00:01:37
<b>TOTAL</b>	<b>74.962</b>	<b>66.145</b>	<b>2.736</b>	<b>99.51</b>	<b>3.67</b>	<b>88.27</b>	<b>00:01:40</b>

Como se puede observar en el cuadro comparativo durante el período - primer semestre de la vigencia 2016, se recibieron 74.962 llamadas, de las cuales 66.145 fueron atendidas, abandonadas 2.736, con un nivel de servicio en promedio de 99.51%, abandono del 3.67%, y la atención con un 88.27%. Por otra parte en cuanto al TMO se sigue manteniendo por debajo del pactado que es de 2 minutos.

### Línea gratuita: 01 8000915615:

Los canales de atención que se manejan para esta línea de servicio son los siguientes: telefónica (018000915615 – 3902000), presencial, email, buzón de voz, Conmutador SPT, Conmutador CIAC.

El Call Center y mesa de ayuda, es atendido por 19 agentes, quienes atienden a los ciudadanos y supervisados, de acuerdo a los niveles definidos.

Período	Sistema	Llamadas atendidas	Escalados a SPT	Resueltas SPT
Enero	TAUX	401	61	30
Febrero	TAUX	823	62	28
Marzo	TAUX	394	95	57
Abril	TAUX	343	96	64
Mayo	TAUX	277	67	51
Junio	TAUX	230	58	51
<b>TOTAL</b>	<b>N.A</b>	<b>2.468</b>	<b>439</b>	<b>281</b>



Del anterior cuadro comparativo durante el periodo – primer semestre de la vigencia 2016, fueron atendidas 2.468 llamadas, de las cuales fueron escaladas a la Supertransporte 439, y 281 resueltas.

### **Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte**

Ubicado en la Calle 37 # 28B - 21 Barrio La Soledad de la ciudad de Bogotá / Tel: 2693370, fue autorizado mediante resolución No. 327 del 16 de mayo de 2012, expedida por el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO.

La Conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual las partes involucradas en una controversia de carácter transigible, gestionan por sí misma su solución, a través de un trámite informal, rápido y económico, con la colaboración de un tercero neutral, calificado y especializado, llamado conciliador.

El conciliador está investido transitoriamente de la función de administrar justicia (Art. 116 Constitución Política), quien actúa con el consentimiento de las partes y cuya función es promover el acercamiento entre ellas, proponer fórmulas de arreglo y actuar como facilitador del acuerdo. El Arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice. Estos árbitros son expertos en la materia objeto del conflicto y profieren una decisión denominada LAUDO ARBITRAL con los mismos efectos jurídicos de una sentencia judicial.

Los árbitros son particulares investidos transitoriamente y para determinados casos, de la función de administrar justicia, (Art. 116 Constitución Política), éstos pueden ser nombrados conjuntamente por las partes o las mismas pueden delegar tal labor en un centro de arbitraje o un tercero, total o parcialmente.

El laudo arbitral puede ser en derecho o técnico. En derecho, es aquel donde los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente, en este evento el árbitro deberá ser abogado inscrito; Técnico, es aquel donde los árbitros fundamentan su fallo en razón de sus conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio.

Mediante resolución No. 0120 del 14 de febrero de 2013, el Ministerio de justicia y del derecho, autoriza la facultad de arbitraje al Centro de Conciliación de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

La SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE, en cumplimiento de las directrices de Gobierno en Línea, y en procura de mejorar los servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, ha rediseñado su portal Web, a través de la cual el usuario puede registrar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias y además consultar información relacionada con la gestión institucional.

Adicionalmente, se cuenta con las siguientes definiciones relacionadas con el proceso:

**QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.



**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

## 6. REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano tiene como propósito principal recepcionar las quejas y reclamos formuladas por los ciudadanos en relación con la misión de la entidad, efectuar reparto pertinente, de acuerdo con su naturaleza y proyectar las respuestas de las que correspondan a Secretaría General.

Así las cosas, los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al Ciudadano, se implementan por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano y las áreas misionales y de apoyo, de tal manera que se lleve en forma oportuna la revisión y/o el cruce de información PQRs, de acuerdo con los descrito en la Resolución 7502 de 2012, Resolución 4480 de 2013 y Procedimiento Gestión de Servicio al Ciudadano AC-PCT-5 V2 de 19/01/2016.

Por información recibida mediante memorando No. 20165700085713 de fecha 15-07-2016, se establece lo siguiente durante el periodo comprendido entre el mes de febrero y junio de 2016:

Canales de atención	Recibidas
Correo electrónico	4952
Llamadas telefónicas	6605
Presencial	4900
<b>TOTAL</b>	<b>16457</b>



ATENCIÓN PRESENCIAL	
Asuntos	Recibidas
Atención al Ciudadano	304
Cancelación Habilitación	1
Certificación Vigilado	27
Coactivo	16
Estado de Cuenta	1999
Información Comparendos	131
Información PQRS	376
Información Radicados	350
Información Resoluciones	125
Inmovilizaciones	266
Orientación	1030
Otros	137
Plan Estratégico de Seguridad Vial	43
Reportes y Estadísticas	1
Solicitud Copias	94
<b>TOTAL</b>	<b>4900</b>

ATENCIÓN TELEFÓNICA	
Asuntos	Recibidas
Centro de Conciliación	4
Consultar el Estado de un radicado	1517
Estado de Cuenta	166
Información PQRS	11
Información Radicado	187
Inmovilizaciones	243
Inscripción OPM	2
Notificaciones	193
Orientación	85
Otros	2520
Reportes y Estadísticas	7
Software Aplicaciones – SIGP	17
Software Aplicaciones – TAUX	785
Software Aplicaciones – VIGIA	863
Vigilado SPT	5
<b>TOTAL</b>	<b>6605</b>

CORREOS ELECTRÓNICOS:	
Asuntos	Recibidas
Derechos de Petición	853
Notificaciones de Tutelas	119
Quejas	1290
Descargos	286
Recursos	533
Estado de Cuenta	84
Inmovilización	18
Solicitud de Copias	10
Solicitud Información	148
Consultas	109
Paz y Salvo	50
Respuesta Mintransporte Radicado	57
Tasa de Vigilancia	6
Aplicativo TAUX	6
Aplicativo Vigia	62
NIIF / ESFA	107
<b>TOTAL</b>	<b>3738</b>



De la anterior información reportada se evidencia que existe una diferencia en el canal de atención (correo electrónico), teniendo en cuenta que en la tabla del total de requerimientos registrados reportan una cifra de 4952 y más adelante de manera detallada reportan una cifra de 3738, lo cual genera incertidumbre en la cifra real de atención a estos requerimientos, sin embargo para efectos de análisis se tendrá en cuenta las cifras contenidas en la tabla donde se detallan los asuntos.

En cuanto a la gestión total de atención de requerimientos en la atención presencial informa que al Grupo de Atención al Ciudadano solo le es posible obtener reportes de las atenciones registradas en el GLPI que hacen referencia a un radicado de Orfeo. No así de los reportes de la base de datos de Orfeo que maneja información detallada de cada radicado (entrada y salida) y sus estados en el tiempo. En GLPI un ticket queda cerrado cuando se produce una respuesta escaneada y firmada que es verificada en Orfeo por funcionarios de Atención al Ciudadano.

<b>Estado Radicados</b>	<b>Total</b>
Cerrado	607
En curso (asignada)	1972
En espera	122
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2701</b>

En el caso de las llamadas telefónicas se entiende que todas las atenciones pueden ser cerradas aunque el asunto tratado sea un radicado de Orfeo sin responder, puesto que el objetivo de la atención telefónica es suministrar información.

En el caso de los correos allegados al grupo no hay forma de hacer una traza confiable entre el correo que llega y el número y fecha de radicado en que se convierte el asunto.

Por otra parte con relación a los tiempos de respuesta, aclaran que obedecen a la gestión de la PQRS que hacen las oficinas misionales, y no la de Atención al Ciudadano, que se limita a informar el estado en el que se encuentran y entregar las respuestas que producen las áreas. La única forma de obtener la respuesta a este requerimiento fue cruzar los radicados referenciados en GLPI, con los correspondientes en Orfeo.

<b>Estado Radicados</b>	<b>Total</b>
Inmovilizaciones	13
Certificación Vigilado	27
Coactivo	46
Estado de Cuenta	76
Información Comparendos	27
Información PQRS	160
Información Radicado	105
Información Resoluciones	166
Orientación	67
Otros	81
Solicitud de Copias	0
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>77</b>

Por último, la gestión de período – primer semestre de la vigencia 2016 se resume así:



De las 15243 PQRs recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2016 para los canales de atención, por llamadas telefónicas corresponde al 43% del total, el 32% en atención presencial y con el 25% correo electrónico.

#### 7. COMPORTAMIENTO DE LAS PQR - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA

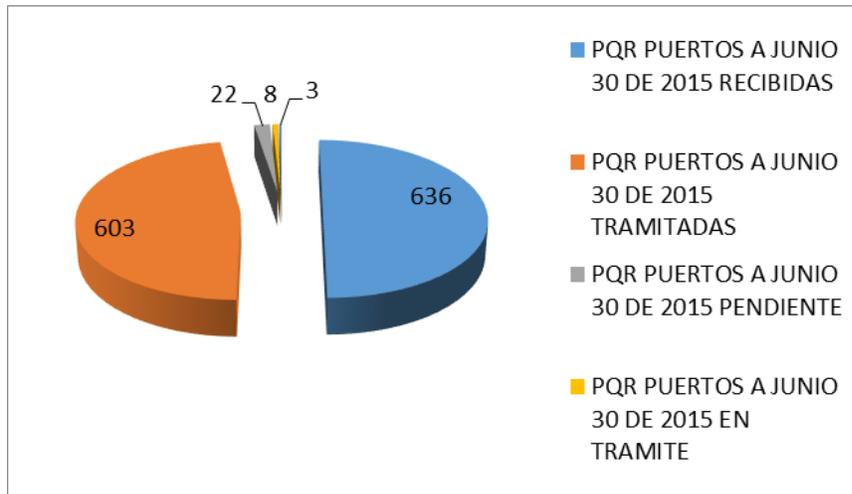
No se anexa evaluación del proceso adelantado por la Delegada de Concesiones e Infraestructura, en razón de que no fue suministrada la información que permitiera evaluar la gestión, la cual fue solicitada a través de memorando y de forma reiterada por parte de la Oficina de Control Interno por vía correo electrónico, a las dependencias responsables del proceso. De otro lado, revisada la página web de la Entidad, no se evidencia base de datos que permita una valoración objetiva del comportamiento de las PQRs allegadas a la Entidad.

#### 8. COMPORTAMIENTO DE LAS PQR - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS

La información entregada por la Delegada no contiene las PQRs allegadas y tramitadas por vía telefónica, y no se allega a la oficina la base de datos para verificar el contenido de la información presentada.

Mediante memorando No. 20166100083103 de fecha 11-07-2016, se recibe la siguiente información:

Tipo de PQRs	Recibidas	Tramitadas	Pendiente	En trámite	Traslado
DP – QUEJAS	53	46	3	2	2
DP – RECLAMOS	7	7	0	0	0
DP – SOLICITUD DE DOCUMENTOS	354	338	14	2	0
DP – PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	222	212	5	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>603</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>3</b>



La gestión adelantada durante el primer semestre de la vigencia 2016, se detalla en el siguiente formato:

PQRS PUERTOS A 30 JUNIO DE 2016				
RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE	PENDIENTE	TRASLADO
636	603	8	22	3

Fuente: Base de datos Delegada de Puertos

De las 636 PQRs recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2016, se encuentran tramitadas 603 de ellas, lo que corresponde al 94.81% del total allegadas; 8 de ellas que corresponde al 1.26% se encuentra en trámite; 22 que se encuentran pendientes corresponde al 3.46%; y 3 de ellas que fueron trasladadas, correspondiente al total de allegadas 0.47%.

Por otra parte se evidencia que el tiempo en promedio de respuesta para el primer semestre de la vigencia 2016 fue:

Tipo de PQRs	Tramitadas	Tiempo de respuesta
DP – QUEJAS	46	59 días
DP – RECLAMOS	7	89 días
DP – SOLICITUD DE DOCUMENTOS	338	42 días
DP – PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	212	33 días
<b>TOTAL</b>	<b>603</b>	<b>55 días en promedio</b>

Sin embargo se observa en el documento que el tiempo de respuesta es de 41 días, lo cual no corresponde con la información y cifras aportadas por la Delegada. Informa la Delegada que en relación con la respuesta de la medición de la satisfacción que la última encuesta fue realizada por la delegada a finales de 2014 y tabulada en el año 2015.

## 9. COMPORTAMIENTO DE LAS PQR - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE AUTOMOTOR

La Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Automotor cuenta con el Grupo PQR creado por Resolución 6112 de 2007, dentro de las funciones del Grupo está la de gestionar los requerimientos de los ciudadanos a través de la ventanilla única de radicación en el sistema de correspondencia ORFEO, documentos que son considerados el resorte del proceso que debe adelantar Delegada.



En el primer semestre de 2016, el Grupo de Peticiones Quejas y Reclamos, recibió un total de 4556 radicados, representados así:

Tipo de PQRs	Tramitadas					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Acción de Tutela	1	2	5	3	1	10
Certificaciones	8	17	31	25	23	6
Memorandos Internos	12	4	14	0	4	3
Requerimientos	61	163	113	119	197	179
Respuestas Queja	71	200	158	155	221	154
Respuesta Derechos de Petición	19	50	65	35	105	54
Solicitudes, Consultas y Conceptos	15	14	19	3	7	9
Traslados	26	125	75	120	160	114
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>575</b>	<b>480</b>	<b>460</b>	<b>718</b>	<b>529</b>

Por información suministrada por el grupo de PQR se atendieron durante el primer semestre de la vigencia 2016, **2975 PQR's** Sin embargo se crea incertidumbre con las **1581 PQR's** restantes, ya que dentro del reporte no se menciona sobre el estado de los demás radicados, así mismo no se aportaron las bases de datos correspondientes para verificar el estado de las PQR's con el fin de realizar la evaluación de la gestión por parte de esta Delegada.

Por otra parte frente al tiempo promedio total de respuesta, informa la Delegada que éste depende de la complejidad de los temas, y puede ir desde una 1 Hora hasta 3 días o más, lo cual no genera un dato exacto en el tiempo Legal para determinar el cumplimiento en la atención de PQR's.

En cuanto a las encuestas de satisfacción de respuestas emitidas a las PQR's en la entidad no han sido diseñadas.

#### 10. REGISTRO Y TRÁMITE DE TUTELAS - 2016 - OFICINA JURIDICA

No se anexa evaluación del proceso adelantado por la Oficina Asesora Jurídica, en razón a que no fue suministrada la información que permitiera evaluar la gestión, la cual fue solicitada de forma reiterada por parte de la Oficina de Control Interno por vía correo electrónico a dependencia responsables del proceso. De otro lado, revisada la página web de la Entidad, no se evidencia base de datos completa que permita una valoración objetiva del comportamiento de las PQRs allegadas a la Entidad.

#### 11. RESUMEN CONSOLIDADO DEL PROCESO –PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2016

Con los datos suministrados por cada una de las Superintendencias Delegadas y el Grupo de Atención al Ciudadano, a continuación se presenta un resumen del total de PQR allegadas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2016:

DELEGADAS	INGRESADAS	TRAMITADAS
Concesiones	?*	?*
Puertos	636	603
Tránsito	4556	2975
<b>TOTAL</b>	<b>5192</b>	<b>3578</b>

\* La Delegada de Concesiones no aportó la información pertinente, lo cual impide verificación real del trámite de PQR's.



Se estima que el mayor número de PQRs se encuentra en la Delegada de Tránsito y Transporte con un 88%, seguido de la Delegada de Puertos con un 12%.

Según los datos aportados por las Delegadas, de 5192 PQR recibidas se tramitaron 3.578, el 68.9%, sin considerar la información de la Delegada de Concesiones.

OTROS CANALES DE COMUNICACION		
	RECIBIDAS	ATENDIDAS
Línea Numeral 767 opción 3	74962	66145
Línea gratuita: 01 8000915615	2468	281
Correo Electrónico	3738	?*
Atención Presencial	4900	?*
<b>TOTAL</b>	<b>86.068</b>	<b>66.426</b>

\*No se aportó la información

La superintendencia de Puertos y Transporte a través de otros canales de comunicación recibió **86.068 PQRs**, de las cuales el mayor número fue a través de la línea Numeral 767 Opción 3 con un 87%, seguido de la atención presencial con un 6%, correo electrónico con el 4% y finalmente la línea gratuita: 018000915615 con un 3%.

Sin tener certeza de la gestión realizada frente a los canales correo electrónico y atención presencial, el porcentaje de requerimientos ciudadanos atendidos es del orden de 77.17%.



Se evidencia que para la atención de PQRs a través de las líneas de atención de la Superintendencia de Puertos y Transporte, 66145 llamadas para la Línea #767 Opción 3 lo cual equivale al 99,58 % y, 281 llamadas para la Línea Gratuita: 018000915615 lo cual equivale al 0,42% del total de las llamadas atendidas, reflejando que la mayor atención de PQRs a través de otros canales de comunicación en el primer semestre de la vigencia de 2016 fue a través de la Línea #767 Opción 3.

#### a. Fortalezas

- ✓ Dentro del período, frente al proyecto de actualización del Desarrollo e implementación del Sistema Nacional de Supervisión al Transporte – VIGIA, en cuanto al Módulo de PQRs se llevaron a cabo las respectivas socializaciones contando con parte del personal de la Superintendencia, de tal forma que las áreas intervinieran y se hicieran partícipes de los contenidos de cada módulo y así con los aportes lograr un mismo objetivo institucional, haciendo de esto algo más dinámico y práctico al momento de la puesta en marcha del proceso.
- ✓ Mediante **Resolución No. 1321 de fecha 08 de enero de 2016**, se crea el Centro de Atención Integral al Ciudadano **CIAC** de la Superintendencia de Puertos y Transporte, a través de la concentración de los servicios o procedimientos de cara al ciudadano en una misma sede: ventanilla única de radicación, la ventanilla encargada de las notificaciones de los actos administrativos que expide la entidad, y los demás servicios y procedimientos que puedan mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos, acorde a la reorganización y mejora continua de la entidad.



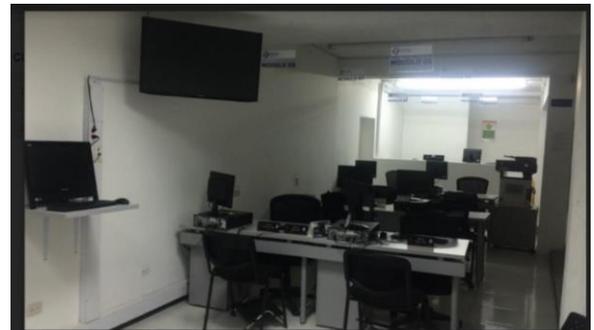
**Digiturno**



**Ventanilla Notificaciones**



**Ventanilla Única**



**Atención al ciudadano**



**Sala Atención al Ciudadano**

- ✓ Aplicación a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, donde se define que este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



## **b. Debilidades**

- ✓ No se encuentra actualizada en la página web, dentro de la pestaña de Atención al Ciudadano el seguimiento a canales y estadísticas, evidenciando que se actualizó hasta la vigencia 2015, incumpliendo lo establecido en la resolución 4480 de 2013, artículo 2, numeral 3.
- ✓ No se contó con los informes ni documentales ni virtuales suscritos por la Delegada de Concesiones, Oficina Jurídica, sobre el análisis y trámite surtido de las PQRs allegadas y direccionadas a las Superintendencias Delegadas, ni datos de la Atención prestada a los usuarios a través de los canales presencial, telefónico y virtual (correo electrónico y buzón PQR en la página Web) y Línea ¿Cómo Conduzco?
- ✓ No se presenta información completa (no contiene las PQRs allegadas y tramitadas por vía telefónica) de la Delegada de Tránsito de base de datos para verificar el contenido de la reporte presentado.
- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano no presenta las respectivas bases de datos para realizar la evaluación y comportamiento de las PQRs que ingresan a la entidad.
- ✓ No se cuenta con soportes que evidencien el reparto y respuestas proyectadas relacionadas con los usuarios atendidos en forma presencial durante el primer semestre de la vigencia 2016.
- ✓ No se obtuvo información sobre resultados de encuestas de prestación de los servicios misionales de la Supertransporte, lo cual hace parte de los servicios de interacción (encuesta de opinión) definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

## **c. Oportunidades de Mejora**

- ✓ En cumplimiento del convenio suscrito con la empresa XM Compañía de Expertos en Mercados, para la estructuración, diseño, implementación y operación de una solución a la medida de la Superintendencia de Puertos y Transporte, teniendo en cuenta el diseño en el sistema VIGIA del módulo de la Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), este cuenta con una solución tecnológica que permitirá manejar de forma adecuada la trazabilidad y facilitar la generación de respuestas en corto tiempo. Dicho módulo cuenta con las siguientes funcionalidades:
  - Registrar PQR
  - Asignar Recurso Receptor y Responsable
  - Consultar PQR
  - Consultar información Respuesta
  - Registro conformidad respuesta PQR
  - Ampliar información – Ciudadano
  - Consultar Radicar vía Web
  - Consultar PQR radicadas por funcionario
  - Evaluar PQR
  - Asignar PQR
  - Responder PQR
  - Reasignar PQR
  - Trasladar PQR
  - Responder solicitud PQR Responsable
  - Devolver PQR
  - Consultar PQR asignadas
  - Consultar registro de conformidad con respuesta
  - Información PQR
  - Archivos adjuntos
  - Consultar PQR devueltas
  - Consultar PQR pendientes ampliar información



- Ver historial de respuestas
- Generar reporte de PQRS radicadas vs atendidas por rango de fecha
- Generar reporte de cantidad de PQRS radicadas
- Generar reporte de cantidad de PQRS atendido por Funcionario
- Generar reporte de cantidad de PQRS que son direccionadas a otro proceso para su gestión o entidades externas.
- Presentar alertas de solicitudes próximas a vencerse

---

**Jose Jorge Roca Martínez**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**