



## **INFORME DE SEGUIMIENTO LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQR) DICIEMBRE 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 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 30/12/2016.

### **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 la vigencia 2016 en el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Secretaria 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 consolidado 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.

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

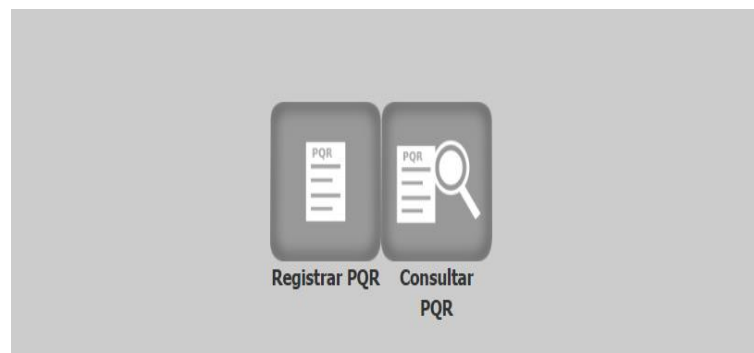
**Peticiones, Quejas y Reclamos** - La Superintendencia de Puertos y Transporte, pretende facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad.

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:

**Enlace WEB:**



Igualmente, al ingresar en estos Links se encuentran 2 botones uno para registrar PQR y el otro para consultar PQR.





Esta opción permite realizar el registro de una petición, queja, reclamo y/o felicitación.

Registrar PQR

Para nosotros es muy importante atender su inquietud, agradecemos tener en cuenta los siguientes conceptos:

**Petición:** Es toda solicitud que presenta ante la Superintendencia de Puertos y Transporte, encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.

**Queja:** Es la manifestación que pone en conocimiento a la Superintendencia de Puertos y Transporte, alguna inconformidad sobre la prestación de un servicio de un sujeto de vigilados.

**Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

**Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o sus servidores.

**Sugerencia:** Manifestación o propuesta de la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa, con el propósito de mejorar un proceso relacionado un servicio o el cumplimiento de la función pública.

**Peticiones de información y solicitud de documentos:** Peticiones de información, cuando se formulan a las autoridades para que estas:  
\* Den a conocer cómo han actuado en un caso concreto.  
\* Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder.  
\* Exidan copia de documentos que reposan en una oficina pública. Si en ese lapso no se ha dado respuesta, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**Consulta:** Consultas, cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones o situaciones con las que tenga competencia.

**Petición entre autoridades (Art.30 C.P.A.):** Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, ésta deberá resolverla en un término no mayor de 10 días, en los demás casos se resolverán según los términos del artículo 14 C.P.A.

**Denuncia:** Documento en que se da noticia de la comisión de un delito o de una falta, tiene como esencial efecto iniciar las investigaciones preliminares para constatar la

Copyright Quiquix S.A. Todos los derechos reservados / Developed by QUIQUIX

Opción que permite realizar el registro de una petición, queja, reclamo y/o felicitación.

### Canales:

- Calle 37 # 28B - 21 Barrio La Soledad (Bogotá), atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm
- Atención al Ciudadano: Tel: 2693370 - (57 1) 3526700 ext. 128, 221, 236, 237 y 267
- Correo electrónico: [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)
- 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 VIGIA; igualmente, este servicio se presta por los siguientes medios:



**Superintendencia de Puertos y Transporte**  
República de Colombia



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

**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 (Vigia)
- Correo electrónico: callcentervigia@supertransporte.gov.co
- Soporte Sistema Tasa de Vigilancia (Taux)
- Correo electrónico: 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

**# Súper Ruta.** (No se reportó información relacionada con la atención al servicio de la línea 767 ni el trámite adelantado por la misma).

**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.

#### CONCILIACIÓN

La conciliación es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas en un conflicto desistire, transigire o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.



#### Beneficios de la Conciliación

**1. Rapidez:**

Con más ágiles los trámites de la conciliación y del arbitraje comparados con los exigidos en un proceso judicial.

**2. Menores costos económicos:**

No se requiere la intervención de un abogado; tampoco hay gastos de notificaciones y publicaciones procesales.

**3. Promueve la cultura democrática y de los acuerdos:**

Fomenta el protagonismo de las partes, hay participación, diálogo, colaboración y el respeto mutuo.

**4. Los intereses y realidades de las personas en conflicto son tomados en cuenta.**

**5. Los acuerdos a los cuales se llega son más duraderos:**

## 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 administrar el proceso de Atención al Ciudadano a través de la ejecución del procedimiento de la gestión de cara al ciudadano. Para cumplir con su objetivo tendrá como actividades principales: Atender las solicitudes de información general, paz y salvos, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; interpuestas por los ciudadanos, personas naturales y/o jurídicas, a través de los canales de atención al ciudadano, disponibles en la Entidad (correo electrónico, presencial y telefónico).

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

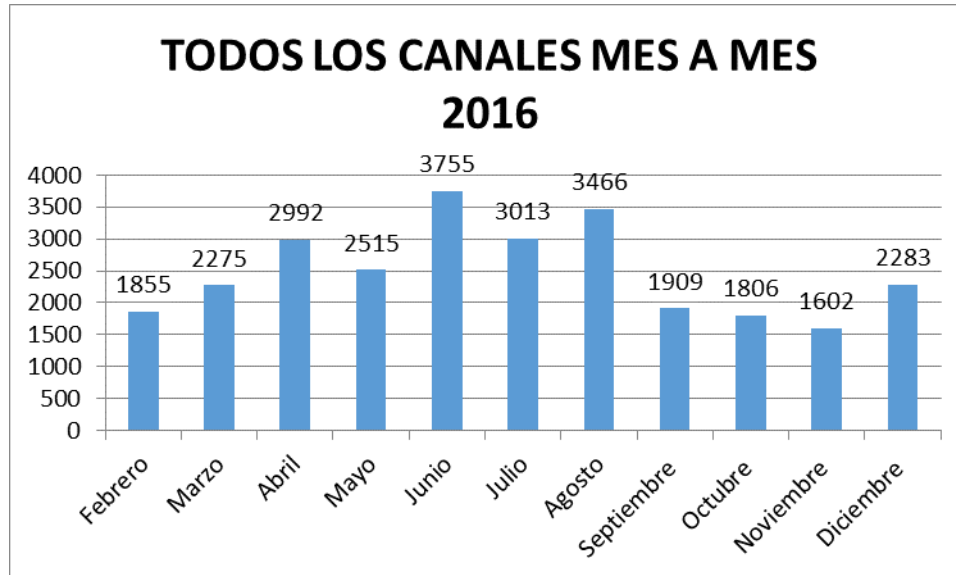


que se lleve en forma oportuna la revisión y/o el cruce de información PQRs, de acuerdo con los descrito en la Resolución 7502 de 2012 y la Resolución 4480 de 2013.

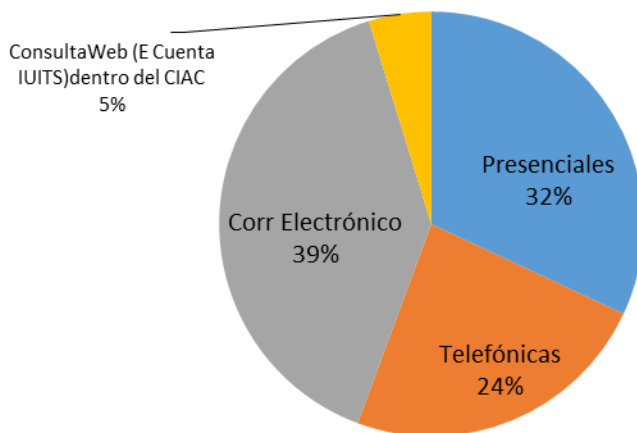
De acuerdo con el reporte del Grupo de Atención al Ciudadano, recibió 27.471 requerimientos en lo corrido de 2016 al integrar los canales de atención habilitados (telefónico, atención presencial, correo electrónico y consulta web de estados de cuenta dentro del CIAC)

Mes	Presenciales	Telefónicas	Correo Electrónico	Consulta Web dentro del CIAC	Total mes
Febrero	385	420	1050	0	1855
Marzo	610	865	800	0	2275
Abril	873	1217	902	0	2992
Mayo	956	699	860	0	2515
Junio	1150	1285	1320	0	3755
Julio	934	640	1439	0	3013
Agosto	878	419	1643	526	3466
Septiembre	762	160	735	252	1909
Octubre	731	214	650	211	1806
Noviembre	647	217	596	142	1602
Diciembre	852	372	882	177	2283
<b>Total Canal</b>	<b>8778</b>	<b>6508</b>	<b>10877</b>	<b>1308</b>	<b>27471</b>

\*Fuente Informe de Gestión 2016 Atención al Ciudadano



## DISTRIBUCIÓN CANALES DE ATENCIÓN 2016



De la información recibida por el Grupo de Atención al Ciudadano, frente a la distribución en los canales de atención durante la vigencia 2016, el mayor número fue a través de correo electrónico con 10877 casos (39%), seguido del canal presencial con 8778 casos (32%), telefónicas con 6508 casos (24%) y finalmente, consulta web (dentro del CIAC) con 1308 (5%).

### ATENCIÓN PRESENCIAL POR ESTADO DE LOS CASOS

ESTADO	CERRADO	EN CURSO	TOTAL MES
Feb	3	382	385
Marzo	0	610	610
Abril	429	444	873
Mayo	598	358	956
Junio	857	293	1150
Julio	687	247	934
Agosto	807	71	878
Septiembre	660	102	762
Octubre	636	95	731
Noviembre	588	59	647
Diciembre	786	66	852
	<b>6051</b>	<b>2727</b>	<b>8778</b>

\*Fuente Informe de Gestión 2016 Atención al Ciudadano





De acuerdo con la información del Grupo, al cerrar 2016, fueron cerradas el 69% de las consultas presenciales y el 31% restante fueron trasladadas a otras dependencias. Es decir, de cada 10 casos que recibió el Grupo de Atención al Ciudadano, 3 debían escalarse a las oficinas de la Supertransporte o correspondían a radicados previos sin respuesta y 7 podían cerrarse inmediatamente, por tratarse de casos de consulta y orientación.

Por otra parte, al entrar en funcionamiento en julio de 2016 el aplicativo que resuelve en línea las consultas por Estados de Cuenta de los vehículos que tuvieran infracciones al transporte, dejaron de ser necesarias las solicitudes que se radicaban como una PQR en tal sentido, y permanecían indefinidamente asignadas a la Delegada de Tránsito.

Al desaparecer la necesidad de radicar una PQR para solicitar un Estado de Cuenta por IUITs, los casos que quedaban en curso bajaron progresivamente del 100% en marzo, pasando por el 26.4% en junio, hasta el 7.7% con que terminaron en diciembre de 2016.

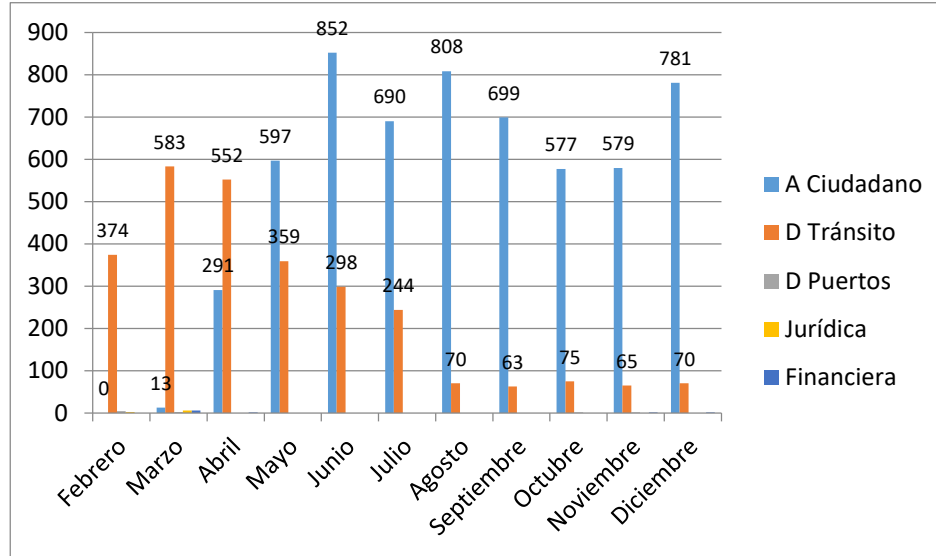
### ATENCIÓN PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS

DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS 2016						
MES	A Ciudadano	D Tránsito	D Puertos	Jurídica	Financiera	TOTAL
Febrero	0	374	4	2	0	380
Marzo	13	583	2	6	6	610
Abril	291	552	0	0	1	844
Mayo	597	359	0	0	0	956
Junio	852	298	0	0	0	1150
Julio	690	244	0	0	0	934
Agosto	808	70	0	0	0	878
Septiembre	699	63	0	0	0	762
Octubre	577	75	1	0	0	653
Noviembre	579	65	1	0	1	646
Diciembre	781	70	0	0	1	852
	<b>5887</b>	<b>2753</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8665</b>

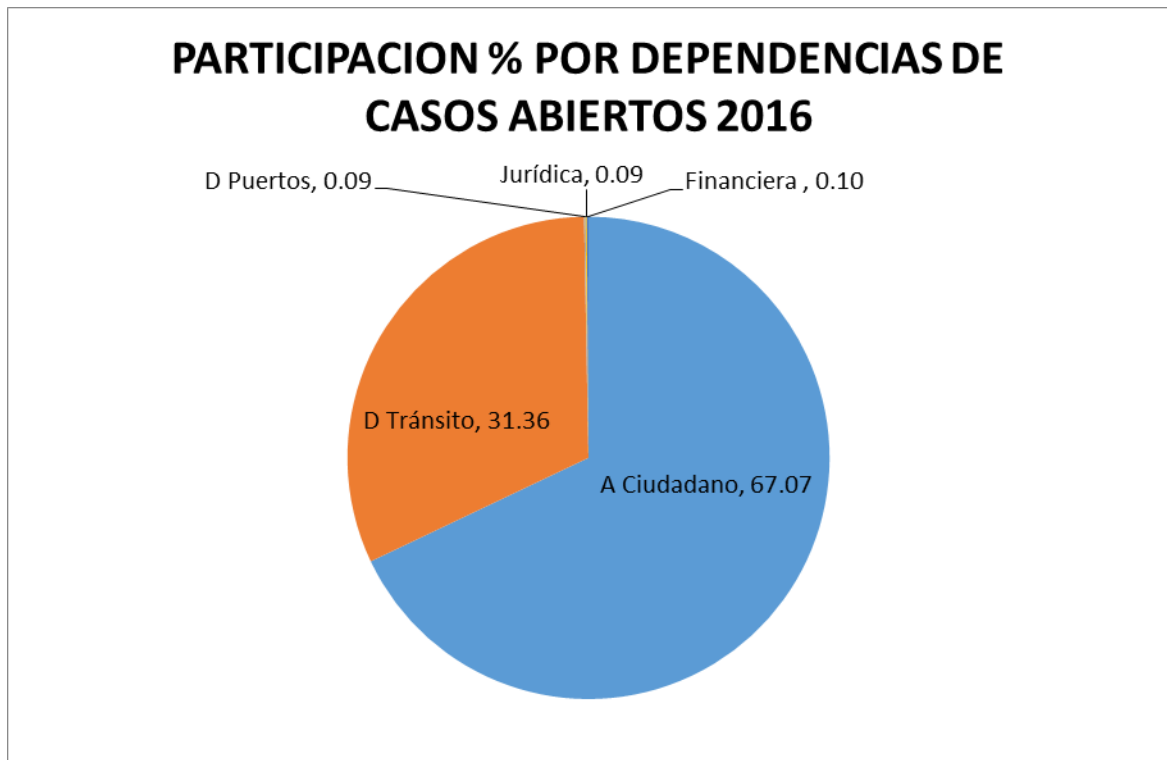
\*Fuente Informe de Gestión 2016 Atención al Ciudadano

A partir de mayo Atención al Ciudadano se convirtió en la principal destinataria de los casos abiertos, que en su mayoría son solicitudes de Orientación y Consulta y fue bajando progresivamente la participación de la Delegada de Tránsito. Como se señaló arriba, influyó mucho en este cambio de tendencia la entrada en funcionamiento del aplicativo que resuelve en línea las consultas de Estados de Cuenta por IUITs.





\*Fuente Informe de Gestión 2016 Atención al Ciudadano

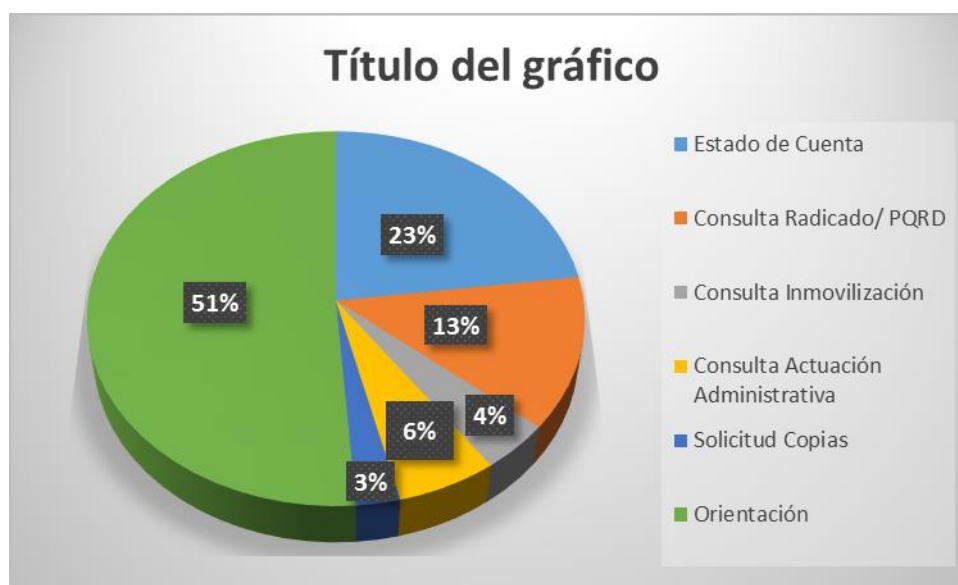


Al cerrar 2016 Atención al Ciudadano había acumulado la asignación del 67% de los casos, y en ese mismo porcentaje las solicitudes fueron resueltas por funcionarios del GAC, aunque en muchos casos fue necesario hacer llamadas telefónicas a funcionarios de la Supertransporte para que colaboraran con la solución.

### ATENCIÓN PRESENCIAL POR ASUNTO

ASUNTOS MAS IMPORTANTES ATENDIDOS PRESENCIALMENTE ACUMULADO 2016							
MES	Estado de Cuenta	Consulta Radicado/ PQRD	Consulta Inmovilización	Consulta Actuación Administrativa	Solicitud Copias	Orientación	TOTAL
Febrero	283	66	0	7	5	16	377
Marzo	470	81	11	3	2	6	573
Abril	403	146	43	50	18	200	860
Mayo	377	133	49	20	33	291	903
Junio	136	91	52	89	27	425	820
Julio	182	232	25	112	21	342	914
Agosto	11	105	60	85	16	590	867
Septiembre	5	75	49	32	17	588	766
Octubre	5	38	0	39	16	554	652
Noviembre	4	49	36	24	24	500	637
Diciembre	4	56	19	30	34	682	825
<b>TOTAL</b>	<b>1880</b>	<b>1072</b>	<b>344</b>	<b>491</b>	<b>213</b>	<b>4194</b>	<b>8194</b>

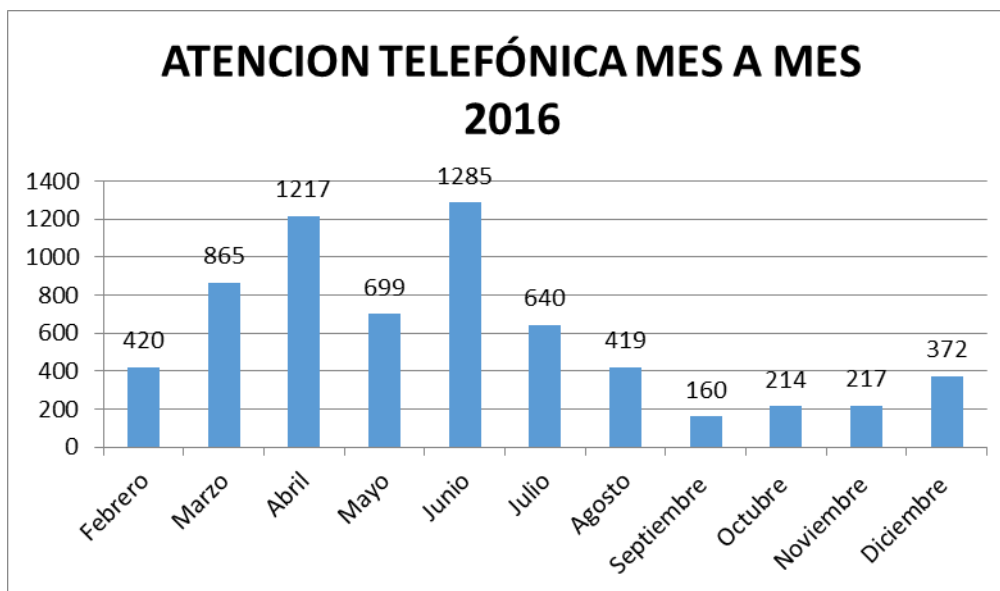
\*Fuente Informe de Gestión 2016 Atención al Ciudadano



En lo corrido del año fueron desapareciendo las visitas a Atención al Ciudadano que tenían por objeto consultar el estado de una solicitud radicada para pedir un Estado de Cuenta, y al tiempo fueron creciendo las visitas que se tipificaron exclusivamente como Consulta y Orientación. Las consultas por el estado de un radicado o una PQR anterior disminuyeron al salir las que se relacionaban con IUITs posteriormente las cifras se estabilizaron con las PQR restantes.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

BPM Consulting, que gestiona el Call center y la línea 018000 de la Supertransporte, atendió las consultas telefónicas de ciudadanos en 2016 y registró en GLPI cada uno de los casos. Todas las incidencias quedaron cerradas en cuanto el objetivo principal de la atención telefónica es el suministro de información.



\*Fuente Informe de Gestión 2016 Atención al Ciudadano

## NIVEL DE SERVICIO DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

### REPORTE DE TRAFICO LINEA 018000 AÑO 2016

MES	CAMPAÑA	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ATENDIDAS < 30 seg	ABANDONADAS	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	% ATENCIÓN	TMO
ene-16	General llamadas	6,876	6,406	4,690	470	73.21%	6.84%	93.16%	00:06:48
feb-16	General llamadas	7,760	6,760	5,158	1,000	76.30%	12.89%	87.11%	00:07:32
mar-16	General llamadas	7,181	7,078	6,203	103	87.64%	1.43%	98.57%	00:07:59
abr-16	General llamadas	4,944	4,935	4,849	9	98.26%	0.18%	99.82%	00:08:01
may-16	General llamadas	3,791	3,782	3,760	9	99.42%	0.24%	99.76%	00:08:48
jun-16	General llamadas	4,668	4,656	4,552	12	97.77%	0.26%	99.74%	00:08:09
jul-16	General llamadas	10,797	9,525	6,184	1,272	64.92%	11.78%	88.22%	00:07:00
ago-16	General llamadas	12,106	11,309	7,772	797	68.72%	6.58%	93.42%	00:07:03
sep-16	General llamadas	9,117	8,608	6,909	509	80.26%	5.58%	94.42%	00:06:35
oct-16	General llamadas	8,412	7,922	6,496	490	82.00%	5.83%	94.17%	00:06:19
nov-16	General llamadas	4,134	4,111	4,052	23	98.56%	0.56%	99.44%	00:06:39
dic-16	General llamadas	8,087	7,957	6,960	130	87.47%	1.61%	98.39%	00:06:10



REPORTE DE TRAFICO LINEA 018000 AÑO 2016

MES	CAMPAÑA	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ATENDIDAS < 30 seg	ABANDONADAS	NIVEL DE SERVICIO	% ABANDONO	% ATENCIÓN	TMO
-----	---------	-----------	-----------	--------------------	-------------	-------------------	------------	------------	-----

Consolidado Año 2016		83,049	67,585			81.38%
----------------------	--	--------	--------	--	--	--------

\*fuente BPM

## CORREO ELECTRÓNICO

En lo corrido del 2016 se logró descongestionar la cuenta de correo asignada a atención al ciudadano y a diciembre no había atraso respecto a los últimos correos recibidos. Las tareas más importantes realizadas con los correos recibidos fueron: reenviar a ventanilla única, responder directamente a los peticionarios o reenviar con instrucciones al solicitante, según el caso.

## ASUNTOS MÁS IMPORTANTES RECIBIDOS POR CORREO

	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
D PETICIÓN	57	58	80	56	98	112	289	59	18	23	82	932
TUTELAS	12	11	46	31	10	37	35	30	9	3	4	228
QUEJAS	68	13	106	100	163	172	53	93	81	27	147	1023
DESCARGOS	41	13	8	35	54	73	32	3	13	1	2	275
SOLICITUD INFO	69	30	23	29	49	0	45	13	3	5	32	298
INMOVILIZACIONES	1	2	0	0	4	3	13	0	0	0	3	26
ESTADO DE CUENTA	8	13	5	7	19	15	11	8	0	0	2	88
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>140</b>	<b>268</b>	<b>258</b>	<b>397</b>	<b>412</b>	<b>478</b>	<b>206</b>	<b>124</b>	<b>59</b>	<b>272</b>	<b>2870</b>

\*Fuente Informe de Gestión 2016 Atención al Ciudadano

No se evidencia base de datos que permita una valoración objetiva del comportamiento de las PQRs allegadas a la Entidad a través del Grupo Atención al Ciudadano.

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

La información entregada por la Delegada de Concesiones e Infraestructura, está soportada en medio documental y validado en el sistema de información Orfeo. En la base de datos entregada no se reporta las PQR recibidas telefónicamente ni la atención presencial.

Se reporta como tiempo de respuesta en promedio de nueve (9) días, frente al total de las PQRs atendidas, de acuerdo a las diferentes tipologías.



La Delegada informa que para el caso de las denuncias, se deja una observación referida a “Pendiente mesas de trabajo”, por cuanto esta atiende al asunto sometido a conocimiento por parte de la Unión Temporal Desarrollo Vial del Valle del Cauca y Cauca, tema sobre el cual considera el Despacho, se requiere en principio la convocatoria del gremio que agrupa a los terceros que presuntamente generan de alguna manera daño al corredor vial, de acuerdo a lo manifestado por la Concesionaria, y que siendo reiterativo durante la vigencia 2016, se requerirá adicionalmente una posible vinculación de otras Superintendencias.

En el siguiente cuadro se resume la gestión adelantada por parte de la Delegada de concesiones frente a este procedimiento:

Tipo de PQRs	Recibidas	Tramitadas	En trámite	Sin Tramitar
Consulta	7	7	0	0
Copia de respuesta	1	1	0	0
Copia para Conocimiento	6	6	0	0
Denuncia	8	8	0	0
Derecho de Petición	25	25	0	0
Informativa	1	1	0	0
Peticiones entre Autoridades	216	216	0	0
Quejas	12	12	0	0
Reclamos	236	236	0	0
Respuesta a Requerimiento SPT	1	1	0	0
Solicitud Certificación	1	1	0	0
Solicitud Certificado Judicatura	2	2	0	0
Solicitud de documentos	3	3	0	0
Solicitud de información	13	13	0	0
Solicitud Revisión Respuesta SPT	2	2	0	0
Traslado	11	11	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>545</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

FUENTE: Base de Gestión Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura.

En ese orden de ideas, a excepción del caso en comentario, las demás PQRS asignadas a esta Delegada fueron proyectadas, firmadas y entregadas, siendo este último trámite objeto de seguimiento a través del Grupo de Gestión Documental en la medida en que dicho Grupo realizó la devolución de la correspondencia contentiva de las respuestas emitidas por el Despacho, devueltas por distintas causales por parte de 4-72.

De otra parte y frente a las acciones de verificación de la satisfacción con la respuesta emitida por la Superintendencia Delegada, éstas se circunscriben a las solicitudes que los ciudadanos o las personas jurídicas a través de sus representantes legales realizan, las cuales para la vigencia 2016 ascienden a 0,4% frente al universo del total de PQRS recibidas por esta Delegada, y el tiempo de respuesta a las mismas, se encuentra contemplado dentro del promedio total de atención al caudal de PQRS recibidos por la Delegada.

Tipología	Recibidas 2016	Tiempo de Respuesta
Solicitud Revisión Respuesta SPT	2	
FÉRREO	2	10

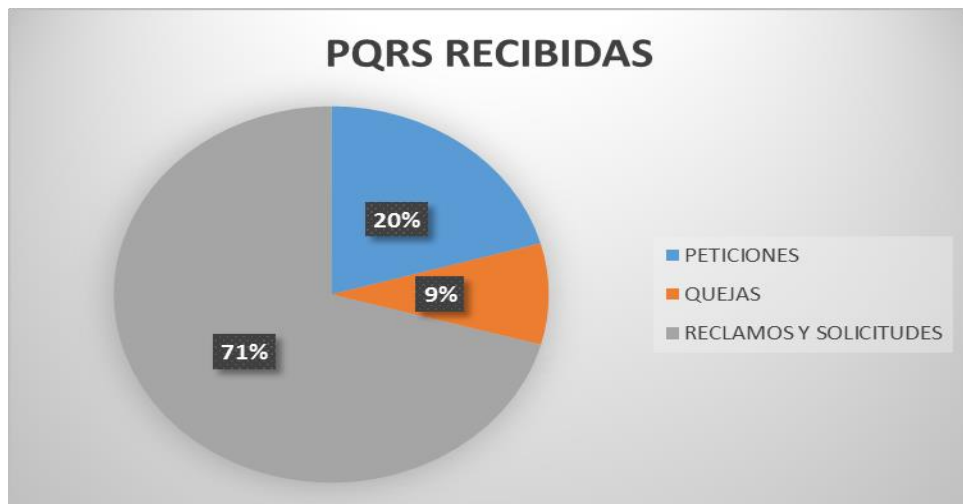
Con referencia a la medición de la satisfacción en la prestación de los servicios misionales, es importante señalar que la mayoría de las personas naturales y jurídicas que demandan atención por parte de ésta Delegada no tienen claras las funciones que desarrolla la Superintendencia, aún algún sector de los sujetos vigilados, igualmente se advierte que el sujeto vigilado informa a la SPT de las situaciones que aquejan buscando acompañamiento de ésta entidad de vigilancia, inspección y control, aspecto cuya lectura traza parte de las actividades de vigilancia e inspección que desarrolla la Delegada anualmente.

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

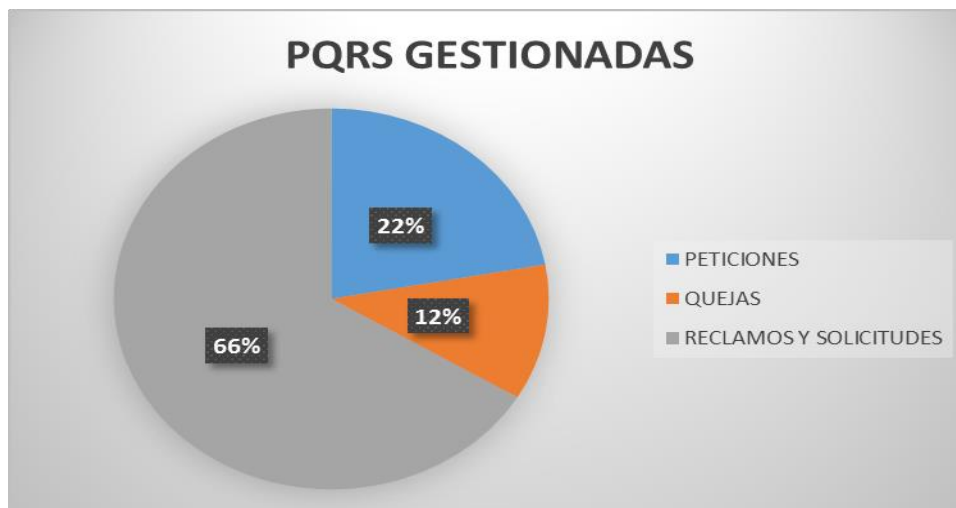
En el siguiente cuadro se resume la gestión adelantada por parte de la Delegada de Puertos frente a este procedimiento:

MES	N° TOTAL DE REQUERIMIENTOS	ACTIVIDADES REALIZADAS								
		RECIBIDAS			GESTIONADAS			TIEMPO DE RESPUESTA		
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y SOLICITUDES
ENERO	38	12	6	20	0	0	1	11	5	18
FEBRERO	80	34	5	41	6	0	10			
MARZO	44	13	5	26	14	8	37			
ABRIL	69	22	6	41	28	0	23			
MAYO	2	0	0	2	25	11	46			
JUNIO	63	14	3	46	7	4	42			
JULIO	76	7	1	68	3	0	37			
AGOSTO	111	8	3	100	0	1	5			
SEPTIEMBRE	83	10	7	66	0	1	3			
OCTUBRE	84	12	12	60	1	1	9			
NOVIEMBRE	39	7	4	28	3	6	19			
DICIEMBRE	38	11	11	16	5	16	44			
<b>TOTAL</b>	<b>727</b>	<b>150</b>	<b>63</b>	<b>514</b>	<b>92</b>	<b>48</b>	<b>276</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>18</b>

Fuente: Reporte Delegada de Puertos



Verificada la información la Delegada de Puertos para la vigencia 2016, recibió **727 PQRS**, así: 514 Reclamos y Solicitudes, correspondientes al 71% del total de PQRS recibidas, seguido de 150 Peticiones correspondientes al 20% y por último, 63 Quejas correspondientes al 9% del total de PQRS recibidas.



Se evidencia que de las **416 PQRS** atendidas, el mayor número de las gestionadas por tipología corresponde a Reclamos y Solicitudes con un 66%, seguido de Peticiones con un 22% y finalmente con un 12% para Quejas, gestionada y tramitada por parte de la Delegada de Puertos.

Por otra parte, se evidencia que el tiempo en promedio de respuesta para la vigencia 2016 fue de cinco (5) días para la atención de Quejas, once (11) días para el trámite de Peticiones, y quince (15) días para atención de Reclamos y Solicitudes.

## 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.

De acuerdo a la información suministrada por la Delegada, durante la vigencia 2016, el Grupo de Peticiones Quejas y Reclamos, gestionó un total de 10.078 radicados, representados así:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	225	186	159	191	154	168
QUEJAS	150	185	226	248	223	237
RECLAMOS Y SOLICITUDES VARIAS	128	266	413	443	435	528
<b>TOTAL</b>	<b>503</b>	<b>637</b>	<b>798</b>	<b>882</b>	<b>812</b>	<b>933</b>





MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIONES	111	112	63	105	292	301
QUEJAS	133	188	354	1022	277	298
RECLAMOS Y SOLICITUDES VARIAS	410	511	420	383	361	352
<b>TOTAL</b>	<b>654</b>	<b>811</b>	<b>837</b>	<b>1510</b>	<b>930</b>	<b>951</b>

Fuente: Reporte Delegada De Tránsito y Transporte.

MES	2016		%
	RECIBIDAS	ATENDIDAS	
ENERO	503	213	42.4
FEBRERO	637	575	90.6
MARZO	798	480	60.1
ABRIL	882	429	48.6
MAYO	812	759	93.4
JUNIO	933	529	56.6
JULIO	654	876	<b>133</b>
AGOSTO	811	1135	139
SEPTIEMBRE	837	1059	123
OCTUBRE	1510	1084	71.7
NOVIEMBRE	743	930	125
DICIEMBRE	958	951	99.2
<b>TOTAL</b>	<b>10078</b>	<b>9020</b>	<b>89.5</b>

Por otra parte informa la Delegada que el promedio total de respuesta y promedio de tiempo de respuesta por tipología, dependen de la complejidad de los temas, y puede ir desde una hora hasta cinco días o más, procurando no superar los términos legales. No obstante, no se suministraron evidencias de ello ya que no fue recibida la base de datos de la Delegada.

De acuerdo a la información suministrada por la Delegada, se evidencian inconsistencias en las cifras aportadas teniendo en cuenta que para el mes de noviembre, informan que recibieron 743 y fueron atendidas 930 PQRS durante la vigencia 2016, y para el mes de diciembre se recibieron 958, de las cuales se atendieron 951, sin embargo esta última cifra no es consistente frente al primer cuadro que se aporta.

Por otra parte se verificó con información aportada por el grupo de Gestión Documental, y se estableció que a través del sistema de correspondencia ORFEO, fueron asignadas **10.203** PQRS al Grupo de la Delegada de Tránsito. Existe una diferencia **125 PQRS**, 1.2% menos del número reportado.



Con base en lo anterior, no es posible realizar un análisis de las PQRS atendidas por la Delegada, teniendo en cuenta que no fue entregada la base de datos que se maneja al interior del Grupo como medio de control y seguimiento de las PQRS.

## 10. REGISTRO Y TRÁMITE DE TUTELAS - 2015 - OFICINA JURÍDICA

### 10.1 Tutelas.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, mediante memorando con radicado 20173000007393 de fecha 17 de enero de 2017, para la vigencia 2016 se adelantó la gestión para la atención de 537 tutelas.

Revisada la información contenida en la Base de datos, se evidencian registradas 570 acciones de tutela, con una diferencia de 33 acciones de tutela de la cifra suministrada por la Oficina Jurídica. Por otra parte frente al área de la entidad donde se originan tenemos lo siguiente:

DEPENDENCIA	ACCIONES DE TUTELA
Delegada de Tránsito	568
Sometimiento a Control	1
Superintendencia de Puertos y Transporte	1
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>

TUTELAS ATENDIDAS 2015	TUTELAS ATENDIDAS 2016	INCREMENTO % 2015-2016
570	570	0%

El número de tutelas atendidas durante la vigencia 2015 y 2016, es el mismo, correspondiente a 570, lo cual se deduce que entre una vigencia y otra, la variable ha sido constante, por lo cual no se evidencia incremento alguno que permita análisis de causa.

### 10.2 Acciones judiciales

La Oficina de Jurídica, atendió durante la vigencia 2016, las siguientes acciones judiciales:

ACCIÓN	RECIBIDAS
Reparación Directa	22
Acción de cumplimiento	4
Nulidad simple	2
Acción popular	1
Contractual	1
Nulidad y restablecimiento del derecho	99
Acción de inconstitucionalidad	2
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

Fuente: Reporte Oficina Jurídica.

Sin embargo, en la base de datos aportada por la Oficina Jurídica se observan 227 procesos, con una diferencia de 96 procesos (73% más de lo inicialmente reportado

b) lo cual genera incertidumbre entre la base de datos aportada y la información entregada a través de memorando.

Revisada la base de datos de procesos activos, se refleja las siguientes acciones:

ACCIÓN	RECIBIDAS
Acción de Cumplimiento	4
Acción de Grupo	4
Acción de Inconstitucionalidad	4
Acción de Nulidad	5
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	144
Acción de Reparación Directa	44
Acción Popular	13
Acciones Contractuales	6
Simple Nulidad	2
Vacía	1
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>





- Se observa que el 63.44% de las acciones son por Nulidad y Restablecimiento del Derecho.
- Las Acciones de Reparación Directa el 19.38%
- El 5.73% corresponde a las Acciones Populares.
- Las Acciones Contractuales corresponden al 2.64%
- Acciones de Nulidad con el 2.20%
- El 1.76% corresponde a las Acciones de Grupo
- Para Acciones de Inconstitucionalidad el 1.76%
- El 1.76% Acciones de Cumplimiento.
- 0.68% Acciones para Simple Nulidad.

### 10.3 Derechos de petición

Durante la vigencia 2016, se atendieron 461 derechos de petición, quedando pendientes por contestar 20, lo que representa una efectividad del 95.6% en la gestión.

### 10.4 Gestión de Conciliaciones

No se aporta información por parte del área - Oficina Jurídica.

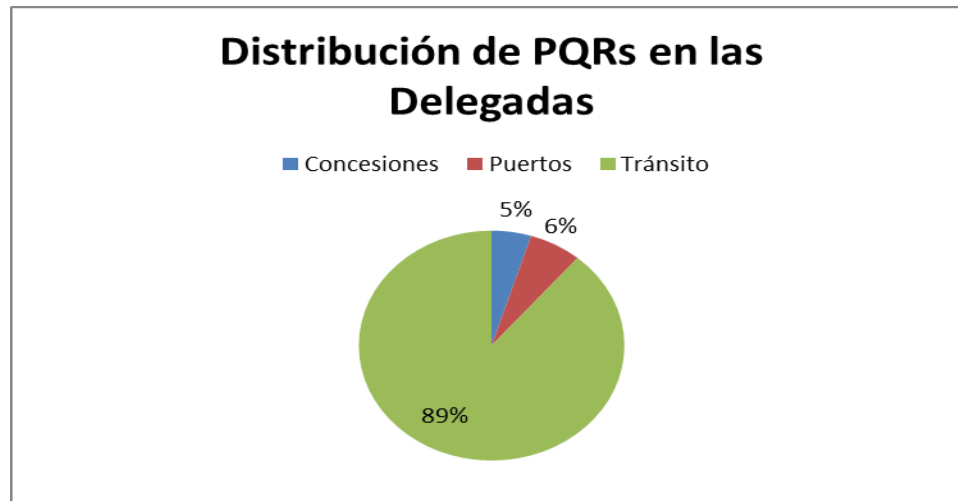
## 11. RESUMEN CONSOLIDADO DEL PROCESO –VIGENCIA 2016

Con los datos suministrados por cada una de las Superintendencias Delegadas, a continuación se presenta un resumen del total de PQR allegadas, tramitadas y pendientes por tramitar durante la vigencia 2016:

DEPENDENCIAS	INGRESADAS	TRAMITADAS	PENDIENTE POR TRAMITAR	% GESTIÓN EFECTIVA
Concesiones	545	545	0	100%
Puertos*	727	416	311	57%
Tránsito*	10078	9020	1058	90%
Oficina Jurídica	461	441	20	96%
<b>TOTAL</b>	<b>11811</b>	<b>10422</b>	<b>1389</b>	<b>88%</b>

\* La información suministrada por las Delegadas de Puertos y Tránsito no fue verificada, ya que no se adjuntaron a los reportes de información, las bases de datos de gestión de PQR's.

En el consolidado no se incluye información de la gestión del Grupo Atención al Ciudadano, pues no es posible establecer datos sobre los resultados de trámite y atención de los requerimientos recibidos en esta área.



De acuerdo a la anterior gráfica, el mayor número de PQRs se encuentra en la Delegada de Tránsito y Transporte con un 89%, seguido de la Delegada de Puertos con un 6% y finalmente un 5% para la Delegada de Concesiones e Infraestructura.

#### a. Fortalezas

- ✓ Se aplicó encuesta de percepción/satisfacción del servicio de Atención al Ciudadano en noviembre de 2016 con los siguientes resultados:
  - Tiempo de espera para ser atendido: 57,14% lo considera excelente, 37.14% lo considera bueno, 4.29% lo considera regular y 1,43% los considera muy malo.
  - Tiempo que dura la atención: 71.43% lo considera excelente, 24.29% lo considera bueno, 2,86% regular y 1.43% muy malo.
  - Cómo califica el conocimiento de la persona que lo atendió?: 71,43% excelente, 24.29% bueno, 2.86% regula y 1.43% muy malo.
  - Cómo califica la actitud de la persona que lo atendió?: 82,86% excelente, 14.29% bueno, 2.86% regular.
  - En su opinión, el tiempo de respuesta a un documento radicado fue: muy malo 23.08%, malo 3.85%, regular 11.54%, bueno 30.77%, excelente 30.77%
- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano con el propósito de fortalecer la cultura de servicio en la Entidad, preparó un Brochure con los fundamentos jurídicos y misionales de Atención al Ciudadano, que fue publicado en la Intranet el 30 de dic de 2016. En la actualidad se encuentra publicado en la sección de Atención al Ciudadano de esta página.
- ✓ A través de apoyo operativo del Equipo SIS, se realizó verificación, clasificación y asignación de los documentos recibidos y entregados en físico y en el sistema Orfeo, se realiza la asignación a las diferentes delegadas con un tiempo máximo de entrega de 3 días para así evitar vencimientos, se generan informes de las alertas de las PQR asignadas a sus dependencias antes de su vencimiento por términos de ley.

En cuanto a la gestión realizada por las Delegadas se encuentra un promedio de tiempo de atención, durante el año 2016 así:



Concesiones: 6 días, logrando una reducción del 46% frente al tiempo promedio del año anterior.  
Tránsito: 148 días, logrando una reducción del 18% frente al tiempo promedio del año anterior.  
Puertos: 12 días, logrando una reducción del 27% frente al tiempo promedio del año anterior. (*Seguimiento Planeación. Informe Seguimiento Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano*).

## b. Debilidades

- ✓ De acuerdo con la información recibida por el Grupo de Atención al Ciudadano a través de los canales de atención, durante la vigencia 2016 se recibieron 27.471 requerimientos ciudadanos pero no se precisan para su totalidad los resultados de la gestión en cuanto a atención y cierre efectivo de estos requerimientos.
- ✓ No fue posible verificar la información y la aplicación de controles en la base de datos con que cuenta la Delegada de Tránsito y Transporte y de esta manera precisar la información sobre la gestión de las PQRs que ingresan para su respectivo trámite. Así mismo no se evidenció base de datos para la Delegada de Puertos.
- ✓ Verificado en el SIS, el procedimiento y seguimiento a las PQRs que ingresan a la Supertransporte, no está operando en el sistema VIGIA. La operatividad la realizan en ACCESS. Adicionalmente efectúan un seguimiento en el aplicativo inteligente de negocios.
- ✓ No se cuenta con soportes que evidencien el reparto, trámite o respuestas relacionadas con los requerimientos ingresados en los canales presencial, telefónico y correo institucional.
- ✓ Los problemas técnicos de la plataforma tecnológica han afectado la continuidad del sistema ORFEO, con lo cual se ha dificultado el registro de entrada y salida de los requerimientos ciudadanos y el seguimiento a la gestión realizada.
- ✓ La encuesta aplicada por el grupo Atención al Ciudadano, si bien representa un avance en la medición de la satisfacción de los usuarios de la entidad, está centrada en medir la percepción de la atención in situ y presencial y no en la no permite evaluar la percepción de los usuarios sobre la prestación de los servicios misionales de la entidad. Adicionalmente, el tamaño de las muestras (138 encuestas en dos oportunidades distintas) y la metodología (encuesta en medio físico y tabulada manualmente) no es el más adecuado.
- ✓ La consolidación de datos estadísticos sobre la gestión de PQRS se encuentra dispersa en la Entidad y se tienen diferentes dependencias que intervienen en el proceso y se constituyen en fuentes de información:

### 1. Oficina de Planeación

- Call Center Reporte BPM Consulting:
- Reporte tráfico de línea 018000915615
- Línea #767 Opción 3

### 2. Informe Proyecto SIS.

### 3. Grupo Atención al Ciudadano

### 4. Delegada de Tránsito – Grupo

### 5. Delegada de Puertos

### 6. Delegada de Concesiones

### 7. Oficina Jurídica

### 8. Otras (Centro de Conciliación, Control Disciplinario, grupo Notificaciones).

De acuerdo con la normatividad vigente (Resolución 4480 de 2013) corresponde al Grupo de Atención al Ciudadano registrar, tabular, analizar preparar y presentar informes sobre las acciones realizadas y los resultados alcanzados relacionados con la PQR según tipologías, canales de atención, medición del servicio, no conformidades reiteradas, conclusiones y recomendaciones (con base en el artículo 2, numerales 2 y 3). Además, debe presentar informes mensuales a la Secretaría General sobre el comportamiento de las PQR y publicarlo en la página web institucional.



Dado que no se viene cumpliendo con estas actividades, es necesario revisar la implementación del proceso Atención al Ciudadano y sus procedimientos, definir bases de datos únicas y reportes de información integral sobre la gestión de PQRs.

### **Oportunidades De Mejora**

- ✓ Dar continuidad en el seguimiento, monitoreo y control requerido en los procesos definidos y en operación del SIS – Sistema Inteligente de la Superintendencia - relacionado con: i) Gestión de IUITs. ii) Peticiones Quejas y Reclamos. iii) Apoyo a Cobro Persuasivo. iv) Gestión de Inmovilizaciones...”. De acuerdo a la ejecución del Contrato Interadministrativo No. 00255 de 2016.
- ✓ La caracterización y documentación del proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones, y sus procedimientos de Gestión de peticiones, quejas y reclamos; Atención al Ciudadano; y Notificaciones.
- ✓ Las acciones de mejora definidas en el Plan de Mejoramiento Institucional, suscrito con la Contraloría General de la República, las cuales están orientadas hacia el desarrollo del módulo de PQR a través del sistema de información VIGIA, que permita centralizar y tener un mejor control de las PQRs que ingresen a la Entidad, vía web, correo electrónico, presencial, telefónica y por oficio; y la capacitación y sensibilización en servicio ciudadano y trámite de PQR a los funcionarios y contratistas de la entidad.

**JOSE JORGE ROCA M.**

Jefe Oficina de Control Interno