

## MEMORANDO



No. 20212000055233  
Bogotá, 29-07-2021

Para: **Camilo Pabon Almanza**  
Superintendente de Transporte

De: Jefe Oficina Control Interno

Asunto: Comunicación informe definitivo semestral sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias – primer semestre de 2021.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2021, en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, mediante acta No. 01 del 15 de febrero de 2021 y acorde con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* y de manera específica con lo dispuesto en el artículo 76° que precisa que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, en este sentido, la Oficina de Control Interno procedió a realizar la verificación y generación del informe del primer semestre de 2021.

Así mismo se informa que se comunica dicho informe a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, según lo establecido en el artículo 2.2.21.4.7 parágrafo 1°. *“Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno ...”* del Decreto 648 de 2017 *“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”*. Y a la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se hacen con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso. Implementar las recomendaciones contenidas en el presente informe.

No obstante, la Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”* art. 12 - Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: *literal k) indica “Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas”*.

Y en el Artículo 3°. - *Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:*

1

- a. *“El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*

*En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.*

*Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.*

Atentamente,




Alba Enidia Villamil Muñoz  
Jefe Oficina de Control Interno-OCI

Alba Enidia Villamil Muñoz  
Jefe Oficina De Control Interno

Anexo: Treinta y ocho (38) folios.

CICCI: Camilo Pabón Almanza – Superintendente, María Pierina González Falla - Secretaria General, María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Asesora Jurídica, Diego Felipe Díaz Burgos – Jefe Oficina Asesora de Planeación, Dana Shirley Pineda Marín - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, Andrés Palacios Lleras - Superintendente Delegado de Puertos, Wilmer Arley Salazar Arias - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura, Adriana del Pilar Tapiero Cáceres - Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, Jaime Alberto Rodríguez - Director Financiero, copia a: Sandra Liliana Ucros Velásquez – Coordinadora del Grupo de Gestión Documental, Eliana Quintero Barrera – Coordinadora de Atención al Ciudadano

Proyectó y verificó: Martha Janneth Correa Pineda – Contratista OCI – Auditora 

Revisó: Alba Enidia Villamil Muñoz – Jefe de Oficina de Control Interno

Z:\OCI\_2021\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_03 INFORME DEFINITIVO DE EVALUACION PQRSD PRIMER SEMESTRE\_2021.docx

Evaluación:  X  Seguimiento: \_\_\_\_\_ Auditoría Interna: \_\_\_\_\_

FECHA: 29 de julio de 2021

### **NOMBRE DEL INFORME:**

Informe Definitivo semestral sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias – Primer Semestre de 2021.

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Verificar que la atención brindada a los ciudadanos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, respecto de las PQRSD allegadas por los diferentes canales de recepción dispuestos por la entidad.

### **2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Verificar los riesgos del proceso y la efectividad de los controles.
- Realizar seguimiento a los resultados de informes anteriores y verificación de la efectividad de las acciones suscritas para hallazgos relacionados con PQRS.

### **3. ALCANCE**

PQRSD primer semestre de 2021, según selectivo.

### **4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 del 2014 “Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- 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.”
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 491 de marzo del 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de

Emergencia Económica, Social y Ecológica.

- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1069 de 2015” Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho”.
- Resolución 1795 de mayo de 2019 “Por la cual se suprimen y crean nuevos grupos internos de trabajo de la Superintendencia de Transporte”.
- Resolución 1835 de 2017. “Por la cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte”.
- Resolución 2489 de 2016 “Por medio de la cual se modifica la Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015, que reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte”
- Resolución 28748 de 2015,” Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte”, adicionada por la Resolución 1835 de 2017.
- Protocolo de atención al ciudadano.

Demás normas aplicables

## **5. METODOLOGÍA**

La evaluación se realizó aplicando las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, verificación y consulta de información el sistema Orfeo, página web, aplicativo VIGIA, entre otros.

Para la ejecución la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó Plan de Trabajo mediante radicado 20212000040633 de fecha 11 de junio de 2021 solicitando la información a los responsables, la cual fue allegada para realizar la verificación pertinente.

Mediante memorando No. 20212000053243 del 23 de julio de 2021 se comunicó informe preliminar de PQRS – Primer Semestre de 2021.

En el desarrollo de la evaluación se realizó la verificación y análisis de la información para la generación del informe definitivo, el cual se comunica con las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso.

## **6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Producto de la verificación de las evidencias contra los criterios de auditoría, se presentan los siguientes resultados:

**Objetivo General: Verificar que la atención brindada a los ciudadanos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, respecto de las PQRSD allegadas por los diferentes canales de recepción dispuestos por la entidad.**

Para dar desarrollo al proceso de evaluación se verificó por parte de la OCI el seguimiento al trámite durante el primer semestre de 2021 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas por medio de los canales de atención dispuestos para el ciudadano por la Superintendencia de Transporte, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas, respecto de las evidencias allegadas por los responsables versus lo verificado en el sistema de gestión documental ORFEO y sus reportes, el VIGIA en el módulo “*Business Intelligence*”, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala que: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...*”

**COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

❖ **Verificación de los Canales de Atención:**

**Prueba realizada:**

Se verificó el cumplimiento de lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*” respecto de los mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, versus lo dispuesto en la página web de la Entidad en el botón de transparencia y acceso a la información.

**Situaciones evidenciadas**

Se evidenció en la página web de la Entidad los canales dispuestos (presencial, correo electrónico, call center, chat), encontrando un link de acceso “*Radica tu PQR*” y otro “*Denuncia actos de corrupción*”.

**Canales:**

- Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC): Diagonal 25G # 95A-85. En el CIAC recibirá atención para todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y trámites que desee realizar de manera presencial. Atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Sede administrativa: Diagonal 25G # 95A-85 Piso 4 Bogotá, D.C., Colombia. En la oficina principal se realizan las labores administrativas y operativas de la ST, para realizar trámites de manera presencial debe dirigirse a la sede del CIAC, ubicada en el piso 1.
- Correo [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), [atencionciudadano@supertransporte.gov.co](mailto:atencionciudadano@supertransporte.gov.co)

**Call Center Supertransporte:**

- Línea gratuita nacional 018000 915 615. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. – sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m
- Sede administrativa: (57 1) 3526700.
- Línea #767 Opción 3. Horario de atención 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)

En la siguiente tabla se puede observar el número de radicaciones realizadas por cada uno de los canales de atención:

Etiquetas de fila	Número de radicaciones
#767	77
Call Center	50
Correo electrónico	11.085
Entrega Personal	3
Fax	1
Mensajería	169
Ventanilla presencial	645
Verbal	3
Web	7102
Multifuente	2
Orfeo	2
Saspro	3
<b>Total General</b>	<b>19.142</b>

Fuente. Análisis auditora de la OCI- tomado de los Archivos Excel denominado: Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semestre-2021

De la información relacionada en la tabla anterior, se evidenció que el medio más utilizado por los usuarios es el correo electrónico con 11.085 PQRSD, seguido por la página web con 7.102 PQRSD, y la ventanilla presencial con 645 radicaciones, en menor medida los demás canales de atención.

Una vez verificada la base Excel allegada denominada “Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semestre-2021”, en el ítem “tipo – de – pqr”, se evidenció el número de radicaciones por tipología, como se muestra en la siguiente tabla:

Tipo de radicación	No. Radicaciones por tipo	Porcentaje de radicaciones por tipología
Denuncia	2.307	12%
Felicitación	10	0,1%
Petición	4.884	26%
Queja	5.722	30%
Reclamo	1.640	9%
Solicitud	4.500	24%
Traslado competencia	47	0,2%

Vacías	32	0,2%
<b>Total</b>	<b>19.142</b>	<b>100%</b>
Fuente. Análisis auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semester-2021, remitido por la Coordinación de Atención al Ciudadano.		

Se observaron los siguientes porcentajes, queja el 30%, peticiones el 26%, solicitudes el 24%, denuncia el 12%, reclamos el 9%, felicitaciones el 1%, traslado por competencia el 0,2% y sin tipología (vacías) el 0,2%, es decir, que la tipología más utilizada por los usuarios de la Entidad es la queja, seguida por las peticiones y las solicitudes.

Se evidenciaron 32 registros sin tipificar, ya que indicaron en tipo de radicación “vacías”.

### **Recomendaciones**

- Realizar análisis de las radicaciones a qué obedece que la tipología más utilizada por los usuarios sea la queja, teniendo en cuenta su definición: “*Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones*”, para que se implementen las acciones de mejora correspondiente y con ello aportar al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.
- Implementar acciones de mejora necesarias, para que las PQRSD se encuentren en su totalidad debidamente tipificadas.

Mediante memorando No. 20215310053863 del 27 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se indicó lo siguiente:

Se realizó observación frente a la recomendación de “*Implementar acciones de mejora necesarias, para que las PQRSD se encuentren en su totalidad debidamente tipificadas.*”

### **Observación**

*“Para la recomendación anterior, nos permitimos aclarar que la Superintendencia de Transporte a partir del 8 de febrero de 2021 colocó en marcha la nueva versión del gestor documental Orfeo, aplicativo utilizado para la radicación y tipificación de las PQRSD de la entidad, procedimiento que es llevado a cabo por personal del Grupo de Gestión documental, sin embargo, desde la implementación de la nueva versión del aplicativo Orfeo, se ha venido trabajando con el Grupo de Gestión Documental y con la Oficina TICS para ir corrigiendo fallas e inconsistencias que se han venido presentando e identificando, por lo tanto y teniendo en cuenta que las dependencias mencionadas, son las directamente responsables de la puesta en marcha e implementación del mencionado aplicativo, procederemos a poner en conocimiento de éstas sobre el informe resultante de la auditoría efectuada, con el fin de que se apliquen los correctivos y/o ajustes q que haya lugar, tendientes a lograr una debida tipificación de las PQRS.”*

### **Respuesta Oficina Control Interno**

Se evidencia que la recomendación fue acogida y se pondrá en conocimiento de la Oficina TICS y el Grupo de Gestión Documental.

- **Gestión respecto de la atención de PQRSD:**

**Pruebas realizadas**

Se verificó por parte de la auditora la información remitida mediante el archivo denominado “Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semester-2021” y memorando No. 20215310047873 del 07 de julio de 2021 el porcentaje total de PQRSD con y sin registros de salida por tipología, versus revisión selectiva de los radicados de respuesta en el Orfeo y en Vigía, lo cual se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3: Porcentaje de trámite total de PQRSD con radicado de salida y sin radicado por tipología primer semestre de 2021

Tipo de PQRSD	No. Total por PQRSD	Con registro salida	Sin registro salida
Denuncia	2.307	520	1.787
Felicitación	10	1	9
Petición	4.884	1.481	3.403
Queja	5.722	1.985	3.737
Reclamo	1.640	523	1.117
Solicitud	4.500	1212	3.288
Traslado competencia	47	1	46
Vacías (sin tipificación)	32	15	17
<b>Total PQRSD</b>	<b>19.142</b>	<b>5.738</b>	<b>13.404</b>

Fuente. Análisis auditor de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semester-2021, remitido por la Coordinación de Atención al Ciudadano.

Se evidenció que del total de 19.142 peticiones para el periodo objeto de evaluación 5.738 PQRSD se encuentran con registro de salida y 13.404 sin registro de salida, es decir que el 30% han sido resueltas y el 70% se encuentran sin resolver, al respecto es importante que se implementen los mecanismos de control que permitan hacer la trazabilidad, para determinar el estado de las PQRS, por periodo.

De igual forma se verificó que fueron radicadas en el aplicativo Vigía 3.023 PQRSD y en ORFEO 15.821, para un total de 18.844 PQRSD, información verificada por la auditora en los aplicativos señalados el día 14/07/2021, respecto de las cual observó diferencias con la información reportada por la Coordinadora de Atención al Ciudadano.

**Recomendaciones:**

- Implementar las acciones de mejora necesarias, para el cumplimiento de los términos legales y en caso de considerar necesario replantear las acciones, de manera que aseguren su ejecución en términos de efectividad.
- Implementar las medidas necesarias para buscar consolidar la información conforme a los canales de atención previstos para la PQRS, que permitan su gestión y monitoreo en términos de calidad y oportunidad.

Mediante memorando No. 20215310053863 del 27 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se indicó lo siguiente:

Se realizó observación frente a la recomendación de “Implementar las medidas necesarias para buscar consolidar la información conforme a los canales de atención previstos para la PQRS, que permitan su gestión y monitoreo en términos de calidad y oportunidad.”



### Observación

En cuanto a la última recomendación se adjunta un cuadro resumen del archivo enviado con anterioridad y se muestra en la última hoja denominada Total BI + Orfeo semestral 2021, esto, con el fin de que el equipo auditor pueda verificar que la información registrada por Atención al Ciudadano en el informe semestral de PQRS, corresponde a la resultante de la información contenida en los instrumentos dispuestos por la entidad para tal fin, información que fue remitida por el Grupo Gestión Documental, dependencia responsable de la radicación.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO RADICADO
ene	2335
feb	688
<b>Total general</b>	<b>3023</b>
Etiquetas de fila	Cuenta de fecha_radi
feb	2415
mar	4298
abr	3408
may	3102
jun	2896
<b>Total general</b>	<b>16119</b>
<b>Total semestre</b>	<b>19142</b>

Al dar doble click en la fila de cada mes, se despliega el listado de los radicados correspondientes a ese mes.

El archivo enviado con el memorando 20215310047873 y del cual se adjunta nuevamente, fue suministrado por la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental, mostrando 3023 PQRSD recibidas a través del aplicativo Vigía el cual se genera por el aplicativo BI, en el mismo archivo del Excel se incluyó el registro de las PQRSD recibidas por la nueva versión del gestor documental Orfeo y que arroja un número de 16119 PQRSD, para un total de 19142 PQRSD recibidas en el primer semestre de 2021.

Se aclara que el archivo generado del aplicativo BI corresponde a las PQRSD del 01/01/2021 al 06/02/2021 y el archivo de la nueva versión del gestor documental Orfeo corresponde a las PQRSD recibidas desde el 07/02/2021 hasta el 30/06/2021, como se indicó en el memorando 20215310047873.”

### Respuesta Oficina Control Interno

Si bien, se allegó un cuadro discriminando mes a mes las radicaciones, se mantiene la recomendación, teniendo en cuenta lo verificado en el aplicativo ORFEO el día 14/07/2021.

- **Tiempos de respuesta por tipología de requerimientos y responsable.**

### Prueba realizada

Se verificó información la suministrada en el archivo denominado “Anexo 1. Relacion-pqrs- primer-semestre-2021” con el cual se indica el promedio de días de respuesta por dependencia, versus los términos establecidos legalmente para dar respuesta.

### Situaciones evidenciadas

De la información suministrada se evidenció que los días promedio para dar respuesta a las PQRSD por dependencia, en la siguiente tabla:

Tabla 4 Promedio de días respuesta por dependencia

Dependencia actual	PQRSD
0 - Superintendente de Transporte	
100 - Despacho Superintendente de Transporte	
110 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
300 - Oficina Jurídica	56
310 - Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva	34
330 - Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte	
400 - Oficina de Planeación	
500 - Secretaría General	
501 - Grupo de Control Interno Disciplinario	
502 - Grupo de Talento Humano	41
530 - Dirección Administrativa	
531 - Grupo de Atención al Ciudadano	38
532 - Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	
533 - Grupo de Notificaciones	21
534 - Grupo de Gestión Documental	38
540 - Dirección Financiera	
560 - Grupo de Gestión Documental (a)	
600 - Superintendencia Delegada de Puertos	
630 - Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	
640 - Dirección de Investigaciones de Puertos	
700 - Superintendencia Delegada Concesiones e Infraestructura	
730 - Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	21
740 - Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	
800 - Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre	37
810 - Grupo de Investigaciones a Informes de Infracciones de Transporte - IUIT	
860 - Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	18
870 - Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	31
901 - Grupo de Promoción y Prevención Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	
910 - Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	52
920 - Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte	34
Archivo Virtual	72
En blanco	57
<b>Promedio general por tipología Entidad en días</b>	<b>39 días</b>

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semester-2021, remitido por la Coordinación de Atención al Ciudadano.

Se evidenció que el promedio general en días para dar respuesta en toda la Entidad es de 39 días, lo que permite observar que las respuestas se están dando por fuera de los términos establecidos legalmente, además de señalar que mediante memorando No. 20215310047873 del 07 de julio de 2021 se indicó lo siguiente *“Los tiempos de respuesta también se vieron afectados durante el primer semestre de 2021 porque desde el Grupo de Gestión Documental se presentó un atraso de asignación a los responsables de cada dependencia, afectando los tiempos de respuesta, ya que en varios casos los radicados ya se encontraban vencidos cuando llegaban a las bandejas de los responsables de tramitar las PQRSD,”* lo anterior permite evidenciar que se deben implementar acciones para dar respuesta dentro de los términos legales, dado que se observó extemporaneidad de las respuestas a las PQRSD.

En virtud de lo anterior, la auditora procedió a realizar un selectivo de las respuestas emitidas y de las PQRSD no resueltas, para corroborar lo anterior, lo cual puede evidenciarse en la siguiente tabla:

Tabla No 5 Muestra aleatoria no estadística de las peticiones

Item	Radicado de Entrada	Fecha ingreso	Radicado de salida	Fecha salida	Observaciones OCI
1	20215340227612	8/02/2021	20215310110561	25/02/2021	Fue resuelto dentro de los términos establecidos
2	20215340228222	9/02/2021	20219100185441	31/03/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
3	20215340229232	9/02/2021	20219100176971	29/03/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
4	20215340347822	4/03/2021	20215310189521	6/04/2021	No se pudo verificar la respuesta en ORFEO, por no tener imagen asociada, pero de los términos señalados se evidencia la extemporaneidad de la respuesta
5	20215340349062	4/03/2021	20215340261251	29/04/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
6	20215340562982	1/04/2021	20215310373341	1/06/2021	No se pudo verificar la respuesta en ORFEO, por no tener imagen asociada, pero de los términos señalados se evidencia la extemporaneidad de la respuesta
7	20215340606752	9/04/2021	20219100379931	2/06/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
8	20215340815642	18/05/2021	20215310432071	24/06/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
9	20215340899812	3/06/2021	20215310345271	24/05/2021	La respuesta relacionada en la base de datos no corresponde con la solicitud verificada en el Orfeo
10	20215341001782	22/06/2021	20215310439781	28/06/2021	Fue resuelto dentro de los términos establecidos
11	20215340002442	1/01/2021	20219100091111	18/02/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
12	20215340005112	20/02/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
13	20215340297202	23/02/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.

14	20215340316712	25/02/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
15	20215340333552	2/03/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información verificada en el archivo Excel denominado Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semester-2021, remitido por la Coordinación de Atención al Ciudadano y el aplicativo ORFEO verificado el día 14/07/201

### Recomendaciones:

- Verificar la consistencia de la información remitida a la OCI, toda vez que una vez observado el archivo Excel denominado "Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semester-2021", se evidenció el radicado de entrada No. 20215340899812 de fecha 3/06/2021 no le corresponde el radicado de salida No. 20215310345271 de fecha 24/05/2021, situación que no permite verificar la confiabilidad de la información y de sus registros.
- Verificar que los radicados tengan asociada imagen en el aplicativo Orfeo ya que según lo evidenciado en la tabla No. 5 algunos no pudieron ser revisados por no tener imagen asociada, para evidenciar la gestión adelantada.

Mediante memorando No. 20215310053863 del 27 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se indicó lo siguiente:

Se realizó observación frente a las dos (2) recomendaciones anteriormente señaladas.

### Observación

*"Frente a la primera recomendación y conforme a la información registrada en el aplicativo Orfeo se puede observar que la PQRSD ingresó inicialmente el 11 de mayo de 2021 con radicado 20215340784842 y desde el Grupo de Atención al Ciudadano se dio respuesta mediante el radicado 20215310345271 de fecha 24/05/2021; como se puede evidenciar en las imágenes adjuntas.*

*Al revisar el sistema y el archivo enviado a la OCI, se logró evidenciar que, al existir una duplicidad de la PQRSD con fecha posterior a la inicial, como es este caso, el sistema arroja la información de las fechas en donde se asocia la comunicación en la nueva versión del aplicativo Orfeo; situación que será puesta en conocimiento al Grupo de Gestión Documental y a la Oficina TICS, para que no se permita asociar respuestas de fechas anteriores a un radicado inicial.*

*La respuesta si corresponde a lo solicitado por la señora Ana Ramírez de Almanza, lo que sucedió es que el archivo de la nueva versión de Orfeo arroja un resultado de una respuesta dada con anterioridad a la reiteración de la PQRSD.*

*(...)*

*Con relación a la segunda recomendación de los registrado en la Tabla N° 5 se adjuntan las imágenes encontradas en Orfeo."*

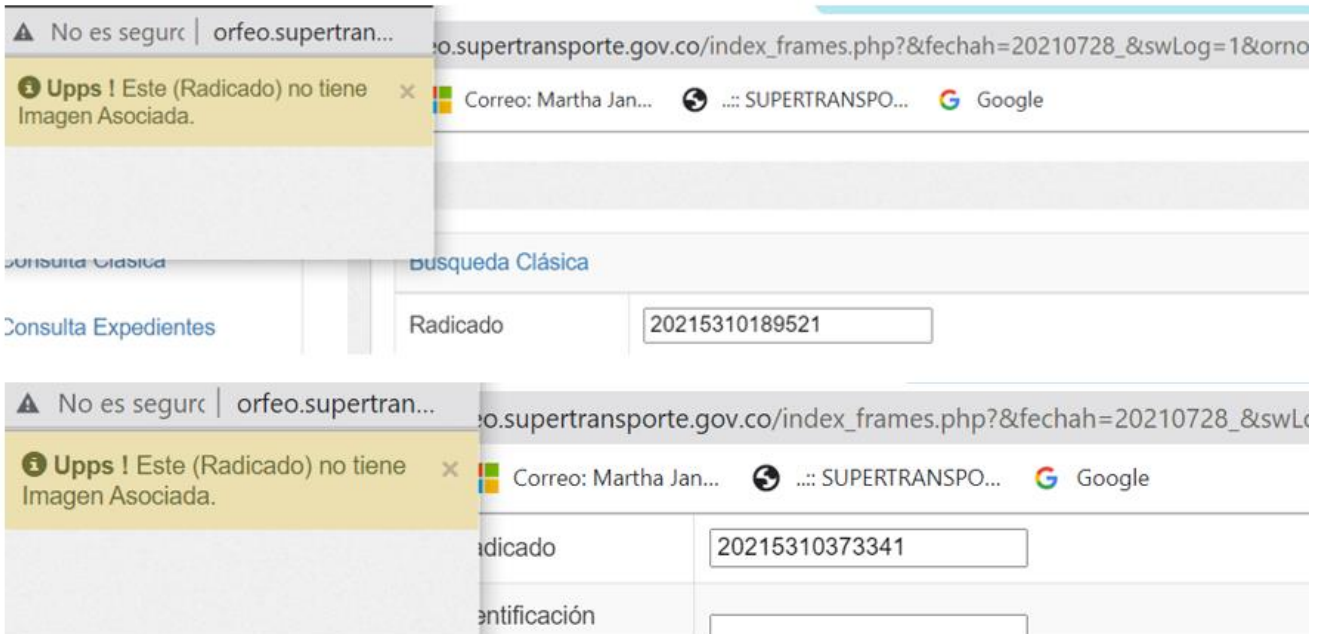
### Respuesta Oficina Control Interno

En relación con la respuesta al radicado No. 20215310345271, según lo señalado en la observación se indicó que fue resuelta con anterioridad en virtud de la solicitud 20215340784842 y que fue

asociada a la solicitud 20215340899812 que allegó posteriormente, se aclara que la observación realizada por la OCI hace referencia al número de radicado de entrada no al contenido de la misma, por lo cual se mantiene la recomendación y la misma fue acogida toda vez que se señala que dicha situación será puesta en conocimiento del Grupo de Gestión Documental y a la Oficina TICS.

Respecto de los radicados de salida 20215310189521 y 20215310373341, si bien se anexan imágenes de los radicados, la auditora procedió nuevamente a la verificación en el aplicativo ORFEO y no se observó imagen asociada, por lo cual no se tuvo acceso al radicado, como se observa en la siguiente imagen:

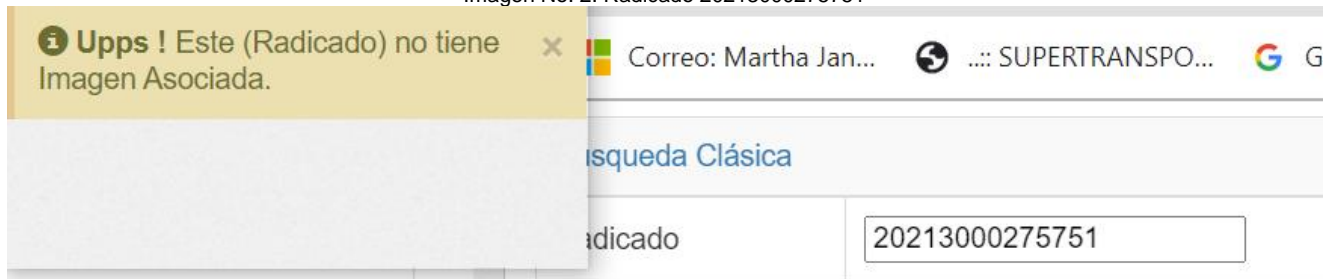
Imagen No. 1: Radicados 20215310189521 y 20215310373341



Fuente: verificación realizada por la auditora en el aplicativo Orfeo el día 28/07/2021

En relación con la observación de los radicados de entrada No. 20215340002442 01/01/2021 y 20215340316712 25/02/2021, se indicó que fueron resueltos con los radicados No. 20219100091111 18/02/2021, 20213000275751 04/05/2021 respectivamente, en el presente caso se debe aclarar que en la información relacionada en el archivo excel denominado "Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semester-2021" ninguno de los dos tiene relacionado radicado de salida, y con la nueva información allegada la auditora procedió a verificar en el aplicativo ORFEO y pudo evidenciar la respuesta con radicado de salida 20219100091111 del 18/02/2021 pero no el radicado de salida 20213000275751 del 04/05/2021

Imagen No. 2: Radicado 20213000275751



Fuente: verificación realizada por la auditora en el aplicativo Orfeo el día 28/07/2021

En virtud de lo anterior, se tendrá en cuenta la respuesta al radicado de salida 20219100091111 del 18/02/2021, la cual pudo ser verificada, indicando que la misma fue resuelta por fuera de los términos establecidos.

- **Acciones de verificación de la satisfacción del usuario.**

**Prueba realizada**

Se verificó la información remitida por la Coordinadora de Atención al Ciudadano mediante memorando No. 20215310047873 del 07 de julio de 2021, versus lo verificado en el aplicativo ORFEO.

**Situaciones evidenciadas**

Se verificaron los memorandos No. 20215310010013 del 15 de febrero de 2021, 20215310019373 del 19 de marzo de 2021, 20215310026773 del 20 de abril de 2021, 20215310030513 del 05 de mayo de 2021, 20215310039973 del 11 de julio de 2021, 20215310047713 del 06/07/2021, con los cuales se evidencia la medición realizada de la percepción del ciudadano respecto de la atención brindada en el chat y línea telefónica, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021.

De igual forma se evidenció el memorando No. 20215310030553 del 05 de mayo de 2021 el Informe de Medición de Percepción de los Ciudadanos Primer Cuatrimestre 2021 en el chat y línea telefónica.

De la información verificada se evidenció que para los meses de enero a abril de 2021 se encuestaron 2.804 ciudadanos por la línea telefónica #767, donde se lo siguiente:

Imagen No. 3, percepción satisfacción línea telefónica #767



Fuente: Información tomada del memorando No. 20215310030553 del 05 de mayo de 2021

Respecto al grado de satisfacción con el servicio: Se evidenció que un 78% de los usuarios lo consideró excelente, un 4% lo consideró muy malo, un 3% señaló que era regular y un 2% indicó que era malo.

En relación si la información suministrada resolvió la inquietud en la llamada: Se evidenció que un 78% de los usuarios lo consideró que sí se resolvió la inquietud, el 14% no responde y el 8% indicó que no se resolvió la inquietud.

Respecto de si se encontraba satisfecho con el tiempo de respuesta para atender la llamada: Se evidenció que el 75% consideró que sí, el 16% no responde y el 9% consideró que no.

De la información observada se evidenció que para los meses de enero a abril de 2021 se encuestaron a 5.124 ciudadanos por la línea telefónica 018000915615, donde se verificó lo siguiente:

Imagen No. 4, percepción satisfacción línea telefónica 018000915615



Fuente: Información tomada del memorando No. 20215310030553 del 05 de mayo de 2021

Respecto al grado de satisfacción con el servicio: Se evidenció que un 79% de los usuarios lo consideró excelente, un 14% lo consideró bueno, un 3% señaló que era regular, un 3% señaló que era muy malo y un 1% indicó que era malo.

En relación si la información suministrada resolvió la inquietud en la llamada: Se evidenció que un 78% de los usuarios lo consideró que sí se resolvió la inquietud, el 13% no responde y el 9% indicó que no se resolvió la inquietud.

Respecto de si se encontraba satisfecho con el tiempo de respuesta para atender la llamada: Se evidenció que el 75% consideró que sí, el 16% no responde y el 9% consideró que no.

De la información observada se evidenció que para los meses de enero a abril de 2021 se encuestaron 6.167 ciudadanos por el chat institucional, donde se observó lo siguiente:

Imagen No. 5, percepción satisfacción chat institucional



Fuente: Información tomada del memorando No. 20215310030553 del 05 de mayo de 2021

Respecto de cómo califica la orientación recibida por el chat: Se evidenció que un 66% es neutra, un 44% lo consideró positiva, y ninguna lo calificó como negativa.

### **Recomendaciones**

- Establecer mecanismos que coadyuven a la mejora y satisfacción de los usuarios en la atención por el chat institucional.
- Establecer mecanismos para eliminar o disminuir los porcentajes de insatisfacción de los usuarios frente a la atención por la línea telefónica #767 y la línea telefónica 018000915615.

Mediante memorando No. 20215310053863 del 27 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se indicó lo siguiente:

Se realizó observación frente a la recomendación de *“Establecer mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios respecto de todos los canales de atención brindados por la Superintendencia de Transporte.”*

### **Observación**

*“En las situaciones evidenciadas se indica que el memorando 20215310047713 del 06/07/2021 si fue suscrito y adjunto en el formato PDF, al parecer hubo error de la nueva versión del gestor documental Orfeo, porque se evidencia la finalización del trámite por parte del destinatario, de lo contrario, el sistema no permitiría esa acción.*

*(...)*

*Posterior a la verificación de la situación presentada, se solicitó a la Oficina TICS de la Entidad corregir el error y se pudo validar el formato en PDF del Rad. 20215310047713.*

*(...)*

*En cuanto a la recomendación para establecer mecanismos de medición por todos los canales de atención brindados por la Superintendencia de Transporte, se aclara que antes de la pandemia en el punto de atención presencial se aplicaban encuestas de satisfacción, sin embargo, con el fin de evitar la propagación del Covid – 19, se suprimió la realización de las encuestas físicas, observación que se registraba en los informes de gestión del año 2020.”*

### **Respuesta Oficina Control Interno**

La primera parte de la observación hace referencia a que una vez verificado en el aplicativo ORFEO el memorando No. 20215310047713 del 06/07/2021 no se evidenciaba suscrito, y en la observación se indicó que hubo un error en la nueva versión del gestor documental ORFEO y que se solicitó la corrección del error a la Oficina TICS, en virtud de lo anterior la auditora procedió a su verificación en el aplicativo ORFEO el día 28/07/2021 y se evidenció el documento en PDF debidamente suscrito, por lo cual se elimina lo señalado.

En cuanto a la recomendación de la medición por todos los canales de atención de la satisfacción de los usuarios, se allegó imagen del memorando No. 20201000033913 del 13/05/2020, en el cual se estableció lo siguiente: *“Por ocasión del COVID-19 y la medida de aislamiento obligatorio impuesta por el Gobierno Nacional, no se pudo obtener los resultados de la encuesta diseñada para calcular la percepción-satisfacción de los ciudadanos sobre los trámites de manera presencial que realizaron ante la Superintendencia de Transporte.”*

En virtud de los argumentos expuestos, se retira la recomendación.



- **Número de peticiones verbales elevadas durante el semestre, mecanismos de recepción, tiempo de respuesta.**

**Prueba realizada**

Se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos para las peticiones verbales conforme a lo consagrado en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* y la Resolución 1835 de 2017. *“Por la cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte”*, versus la información allegada mediante memorando 20215310047873 del 07 de julio del 2021.

**Situaciones evidenciadas**

De la información allegada en el archivo denominado *“Anexo 1. Relacion-pqrs-primer- semestre-2021”* en la página *“PET-VERBALES-I-SEM-21”* se observó lo siguiente:

Imagen No. 6: Memorando 20215310047873 del 07 de julio del 2021

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de medio_recepcion</b>
<b>#767</b>	<b>77</b>
<b>CALL CENTER</b>	<b>50</b>
<b>Verbal</b>	<b>3</b>
<b>Total general</b>	<b>130</b>

Fuente: tomado del archivo Excel denominado Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semestre-2021

Se observó que el archivo excel denominado *“Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semestre-2021”* se indicó que en el primer semestre se radicaron 130 peticiones verbales (3 verbales, numeral 767 fueron 77 y Cal Center 50), acorde con las pruebas realizada en el aplicativo orfeo Peticiones verbales 20215310562372, 20215310562602, 20215310571242, la primera petición no pudo ser verificada toda vez que señala que no tiene imagen asociada, las otras peticiones si pudieron ser verificadas, sin embargo, no se observó el nombre del funcionario que recibió la radicación, sólo aparece generado por clasificador, se debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral 7 *“Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición”* del artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 y la Resolución No. 1835 de 2017 de la ST.

De igual forma, la Coordinadora de Atención al Ciudadano mediante memorando No. 20215310053863 del 27 de julio de 2021 indicó que los radicados los radicados 20215340224152, 20215340192392 y 20215340150692 fueron radicados antes del 08/02/2021, y que los mismos fueron radicados a través del aplicativo VIGÍA, de igual forma se allegaron tres (3) imágenes, en las cuales se evidenció que se relacionan con peticiones verbales, anotación que se observó en la constancia, y fueron observados por la auditora en el aplicativo Vigía.

**Recomendación:**

Anexar la respuesta en el aplicativo orfeo para su verificación, dar estricto cumplimiento a los requisitos señalados en las normas señaladas anteriormente.

Mediante memorando No. 20215310053863 del 27 de julio de 2021, en retroalimentación al informe

preliminar la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se indicó lo siguiente:

Se realizó observación frente a la recomendación señalada anteriormente.

### **Observación**

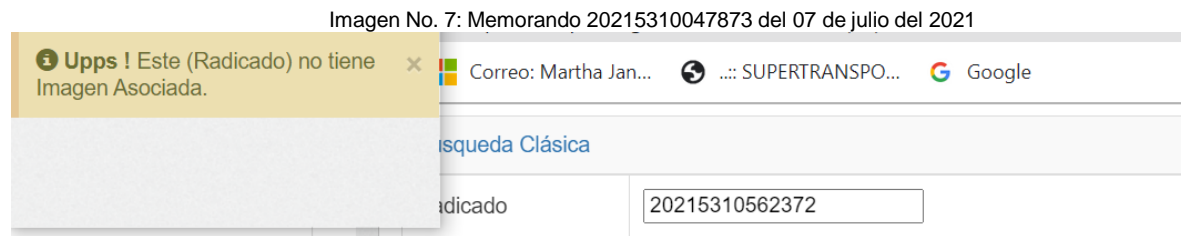
*“El rad 20215310562372 del 2021-03-31 19:05:54 si cuenta con la imagen asociada, la cual se adjunta (...)*

*En cuanto a la observación de no encontrarse registrado el funcionario responsable de la radicación de la PQRSD, se solicitará a la Coordinadora de Gestión Documental para que se realice el ajuste en la nueva versión del gestor documental Orfeo., sin embargo, en el histórico del aplicativo Orfeo se evidencia quien radicó la petición verbal (...)*

*En cuanto a verificación por Orfeo de los radicados 20215340224152, 20215340192392 y 20215340150692, se aclara que dichos documentos fueron radicados por el aplicativo Vigía, ya que fueron recepcionados antes del 8 de febrero de 2021, fecha en la cual se colocó en marcha la radicación por la nueva versión del aplicativo Orfeo.(...)”*

### **Respuesta Oficina Control Interno**

Si bien se adjuntó imagen del radicado No. 20215310562372 del 2021-03-31, la misma no es legible y no pudo ser verificada por la auditora en el aplicativo ORFEO, ya que señala que no tiene imagen asociada como se evidencia en la siguiente imagen:



Fuente: verificación realizada por la auditora en el aplicativo Orfeo el día 28/07/2021

En virtud de lo anterior, se mantiene la recomendación.

En cuanto al segundo punto, si bien, en el aplicativo ORFEO en el histórico se evidencia quien realizó la radicación, se debe dar estricto cumplimiento a lo señalado en el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 y la Resolución No. 1835 de 2017 de la ST, ya que es la constancia la que debe contener la información señalada, se observó que se acogió la recomendación.

Ahora, respecto a lo relacionado con los radicados 20215340224152, 20215340192392 y 20215340150692, los cuales no pudieron ser verificados en ORFEO, y la información allegada por la Coordinadora de Atención al Ciudadano indicando que fueron radicados antes del 08/02/2021, y que los mismos fueron radicados a través del aplicativo VIGÍA, de igual forma se allegaron tres (3) imágenes, en las cuales se evidenció que se relacionan con peticiones verbales, anotación que se observó en la constancia, en virtud de lo anterior se aclarará lo señalado en el informe.

- **Instalaciones Oficina de Atención al Ciudadano.**

### Pruebas realizadas

Se verificó el cumplimiento de lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” y el Protocolo de Atención al Ciudadano, versus la visita realizada el día 06 de julio de 2021 por la auditora.

Se verificaron seis (6) cubículos de atención al ciudadano, en dos (2) de ellos se estaba atendiendo al público, en los otros cuatros no se estaba prestando atención al ciudadano.

### Situación evidenciada

No se evidenció el funcionamiento del digiturno, dada la situación de emergencia sanitaria, no obstante, la auditora hizo la prueba de usuario incógnito, el tiempo de atención fue inferior a 5 minutos (no se encontraban usuarios esperando turno para ser atendidos), la auditora preguntó acerca de la solicitud de reembolso de tiquetes aéreos por la pandemia, al respecto le fue informado por parte del servidor público que la atendió, que se debía realizar a través de la página web y con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio. Se pudo observar, que

la atención se prestó con amabilidad, sin embargo, se evidenció que el servidor público que atendió tenía mal puesto el tapabocas (lo tenía en la barbilla), si bien hay unos paneles de división, es muy importante el cumplimiento de las normas de bioseguridad, para prevenir posibles contagios.

El numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, *consagra “4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.”*, de igual forma el Protocolo de Atención presencial de la Superintendencia de Transporte, establece el siguiente ciclo:

Imagen No. 8: Protocolo de servicio al ciudadano de la Supertransporte



Fuente: Protocolo verificado por la auditora el 15/07/2021

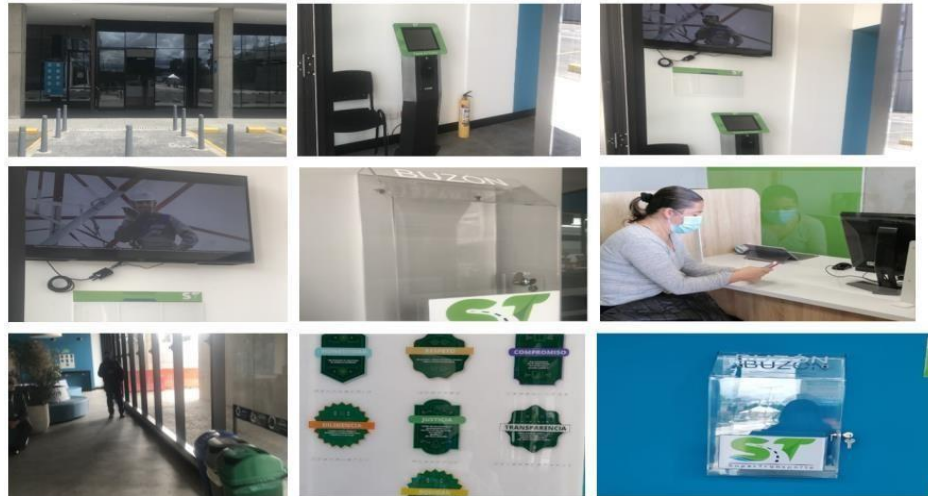
[https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano\\_12/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano_12/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf)

Si bien, no había usuarios en el momento, se deberá documentar e informar teniendo en cuenta la emergencia sanitaria, cuál es el sistema para la obtención del turno, puesto que el digiturno fue deshabilitado por temas de salubridad y realizar la actualización respectiva en el Protocolo de Atención al Ciudadano.

Se evidenciaron dos buzones de sugerencias y la publicación de los 7 valores de la Entidad, no obstante, no se evidenció la publicación de la Carta de trato digno al usuario, conforme lo consagra el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, consagra “5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

Lo anterior puede ser verificado en la siguiente imagen:

Imagen No. 9: Oficina de Atención al Ciudadano de la ST



Fuente: Visita realizada a las instalaciones de la ST el día 06/07/2021 por parte de la auditora.

### Recomendaciones

- Verificar el estricto cumplimiento de las normas de bioseguridad por parte de los funcionarios que prestan la atención al ciudadano.
- Actualizar el Protocolo de Atención al Ciudadano de la ST en lo que respecta al digiturno, para que tengan claridad de la forma en que pueden ser atendidos los usuarios.
- Publicar en lugar visible de la oficina de atención al ciudadano, la carta de trato digno conforme lo señala la ley.

Mediante memorando No. 20215310053863 del 27 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano se indicó lo siguiente:

### Observación

*“Se tendrán en cuenta las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno de la Supertransporte.*

*En cuanto a la recomendación de la publicación del Protocolo de Atención al Ciudadano, se informa que desde la realización del documento se ha publicado en la página web de la Superintendencia de Transporte, así mismo se ha realizado la socialización de este, las evidencias fueron adjuntas en el memorando 20215310047873, a la fecha se encuentra en el link [https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano\\_1\\_2/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano_1_2/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf)*

*La actualización de Protocolo de Atención al Ciudadano con relación a la no utilización del digiturno,*

*estaríamos en contra de lo consagrado en el numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, “establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código”, sin embargo, en mesas de trabajo con la Oficina TICS se ha manifestado la posibilidad de actualizar el sistema utilizado para que los turnos no se generen en papel, sino que se vean reflejados solamente en las pantallas que se encuentran en el Centro Integral de Atención al Ciudadano, solicitud que a la fecha se encuentra en estudio por parte de esa dependencia.*

*Con relación a la publicación de la Carta de Trato Digno, se registró la siguiente observación en el memorando 20215310047873: La impresión y publicación física de la Carta de Trato Digno 2021 en el punto de atención presencial (Diagonal 25G # 95A – 85) se encuentra en proceso, ya que la que estaba publicada físicamente tenía registrados la dirección del Centro Integral de Atención al Ciudadano de la sede anterior que se encontraba ubicada en el barrio La Soledad. La actualización y diagramación de este documento se realizó durante el primer semestre de 2021. Lo anterior, para dar cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.”*

### **Respuesta Oficina Control Interno**

Se verificó por parte de la auditora la publicación del Protocolo de Atención al Ciudadano en el siguiente link: en el link [https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano\\_1\\_2/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano_1_2/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf).

De igual forma se aclara que no se está indicado por parte de la OCI que se deshabilite el digiturno, lo que se indica es que se realice la actualización en lo que respecta al digiturno toda vez que en la visita se encontró deshabilitado, precisamente lo que se requiere es que se de cumplimiento a lo establecido en el numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, lo anterior para que los funcionarios tengan claridad de la forma en que pueden ser atendidos los usuarios; en la observación se indicó que *“sin embargo, en mesas de trabajo con la Oficina TICS se ha manifestado la posibilidad de actualizar el sistema utilizado para que los turnos no se generen en papel, sino que se vean reflejados solamente en las pantallas que se encuentran en el Centro Integral de Atención al Ciudadano, solicitud que a la fecha se encuentra en estudio por parte de esa dependencia.”*

En virtud de lo anterior se retira la recomendación de publicación del Protocolo de Atención al Ciudadano, pero se mantiene la recomendación de su actualización en lo que respecta al digiturno.

En relación con la publicación de la Carta de Trato Digno se indicó que se encuentra en proceso, pero no se allegó ningún tipo de evidencia que corrobore lo señalado, por lo cual se mantiene la recomendación.

### **❖ PQRSD TRAMITADAS POR LAS DELEGADAS**

#### **SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.**

#### **Prueba realizada**

Verificación del cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante Memorando No. 20218000048073 del 07 de julio de 2021 y verificación realizada en el aplicativo Orfeo.

### Situaciones evidenciadas

La información allegada por la Delegada respecto de las PQRSD, se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 10. PQRSD Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte

Dirección de Promoción y Prevención de Tránsito y Transporte				
Tipología	Recibidos	Tramitados	Pendiente	
Denuncia	51	8	43	
Petición	841	301	540	
<b>Total</b>	<b>892</b>	<b>309</b>	<b>583</b>	
Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre				
Tipología	Recibidos	Tramitados	Pendiente	En análisis
Denuncia	3.418	187	2.378	853
Petición	634	169	10	455
<b>Total</b>	<b>4.052</b>	<b>356</b>	<b>2.388</b>	<b>1.308</b>
Despacho Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre				
Tipología	Recibidos	Tramitados	Pendiente	
Solicitud	97	93	4	
Petición	272	266	6	
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>359</b>	<b>10</b>	

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes tomadas del memorando No. 20218000048073 del 07/07/2021

La auditora de la OCI, realizó un muestreo selectivo no estadístico, respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “Anexo respuesta memorando No” y se evidenció lo siguiente:

Tabla No 6 Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

Item	Radicado de entrada	Fecha ingreso	Radicado de salida	Fecha salida	Observaciones OCI
1	20215340185132	02/01/2021	20218600147931	12/03/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
2	20215340013492	4/01/2021	20218600147901	12/03/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
3	20215340202112	30/01/2021	20218600077241	5/02/2021	La respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.
4	20215340175062	1/02/2021	20218600217361	19/04/2021	No se pudo verificar la respuesta en ORFEO, por no tener imagen asociada, pero de los términos señalados se evidencia la extemporaneidad de la respuesta
5	20215340380772	23/02/2021	20218600168511	23/03/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
6	20215340309222	24/02/2021	20218600142421	10/03/2021	La respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.
7	20215340334132	2/03/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
8	20215340372102	9/03/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o

					decidir.
9	20215340121812	22/01/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
10	20215340140732	26/01/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información verificada en el archivo Excel denominado *Anexo respuesta memorando No*”, y el aplicativo ORFEO verificado el día 15/07/201

Como se evidencia en la tabla anterior, se observó respuestas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, o no han sido resueltas superando el término para ser respondidas.

### Recomendación

Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011, para prevenir eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal y que pueden afectar la imagen institucional.

Mediante correo electrónico del 27 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Superintendente Delegada de Tránsito y Transporte, se indicó lo siguiente:

### Observación

*“En primer lugar nos permitimos aclarar que se presenta un error al momento de invocar la ley en la recomendación, pues se trata en efecto de la ley 1437 de 2011.*

*Con relación a la presente recomendación, es importante señalar que si bien los derechos de petición previstos en la Ley 1755 de 2015 exigen de la administración pública una pronta y cumplida respuesta, esto es, dentro de los términos establecidos en la Ley también es cierto que las Superintendencias como organismos de inspección, vigilancia y control en los diferentes sectores económicos, permite que los ciudadanos acuden a ellas con el fin de presentar diferentes peticiones, quejas y/o reclamos, para que sean escuchados e intervenga la administración oportunamente, garantizando la efectividad en la prestación de los servicios.*

*En tal medida, cuando los ciudadanos ponen en conocimiento de la autoridad de inspección, vigilancia y control situaciones que pueden ser consideradas presuntas infracciones a la luz de la regulación de la Entidad, esta debe iniciar la correspondiente actuación bajo el entendido de que debe abocar la investigación al amparo del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, cuyo procedimiento no termina con la respuesta al derecho de petición sino que implica - en términos generales - el desarrollo de una averiguación preliminar, formulación de cargos mediante acto administrativo, notificaciones, período probatorio, decisión final y recursos en la vía gubernativa, trámites que respetan el derecho de defensa y el debido proceso y responden al cumplimiento de términos legales diferentes a los términos establecidos para el derecho de petición.*

*Sobre el particular la jurisprudencia ha señalado:*

*“No se configura una vulneración al debido proceso pues no se presenta una dilación injustificada. En primer lugar, el término para adelantar el proceso sancionatorio no ha culminado, por lo tanto, el análisis de las actuaciones administrativas a luz del estándar del plazo razonable es, en principio, apresurada e improcedente. La Sala considera que el tiempo que debe durar la averiguación preliminar es una decisión que le corresponde a las autoridades administrativas. No es posible presumir que la duración amplia de las averiguaciones preliminares constituye, per se, una vulneración al debido proceso y, en particular, a la garantía del plazo razonable. En segundo lugar, el trámite de las quejas no excede el plazo razonable si se*

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

*analiza la conducta de la SIC y la complejidad del asunto. La revisión de los expedientes demuestra que la SIC ha realizado múltiples diligencias probatorias y actividades tendientes a determinar si la publicidad de los productos es, prima facie, engañosa. En tercer lugar, aún si se aceptara que han existido irregularidades en los trámites administrativos vgr., periodos de inactividad, dichas irregularidades no han alterado de manera grave el proceso ni han afectado el derecho de defensa de los sujetos procesales.”*

*Lo anterior, para mayor claridad de la auditoria en razón a que son dos aspectos diferentes para tener en cuenta. El primer aspecto, el derecho de petición puro y simple en donde el interesado realiza una petición en interés particular o general cuyo término es de 15 días; una petición de consulta con un periodo de respuesta de 30 días y el derecho de petición de documentos e información que implica un plazo legal de 10 días para responder, los cuales respetamos a la luz de la Ley 1755 de 2015.*

*El segundo aspecto, son aquellas peticiones que solicitan por un lado, el inicio de una investigación administrativa y por el otro, cuando de la atenta lectura de las mismas, la administración deduce que se trata de la ocurrencia de presuntas infracciones a la regulación de la entidad, caso en el cual, se hace necesario iniciar una investigación administrativa sancionatoria a petición de parte como deber legal, respecto de la cual la legislación otorga un plazo máximo de tres (3) años para tomar una decisión definitiva de conformidad con la Ley 1437 de 2011.*

*Por otra parte, es necesario tener en cuenta la competencia y naturaleza de las funciones asignadas a la Delegatura de Tránsito y Transporte, a sus Direcciones, y funcionarios para atender peticiones, quejas y reclamos.*

*Mediante el Decreto 2409 de 2018, se le asignó a la Delegatura de Tránsito y Transporte la función de recibir, atender, tramitar y decidir todo lo relacionado con quejas o reclamaciones formuladas contra empresas de transporte, en los siguientes términos:*

*i) Se previó en artículo 20 el Decreto 2409 de 2018 que es función del Despacho del Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre: “7. Dar trámite, en casos en los cuales asuma competencia, a las reclamaciones o quejas que se presenten contra los sujetos vigilados, con el fin de establecer las responsabilidades del caso u ordenar medidas que resulten pertinentes”.*

*ii) En ese mismo sentido, se estableció en la Resolución No. 1800 del 20 de mayo de 2019, por medio del cual se adoptó el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de planta de personal de la Superintendencia de Transporte, como función específica de los funcionarios de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre “...gestionar las PQR en los asuntos que le sean asignados, excluyendo solicitudes de copias, certificaciones, peticiones de información y consultas teniendo en cuenta los procesos términos y condiciones establecidas para su trámite”. Igual previsión se replica en las funciones de todos los funcionarios que se encuentran vinculados en cada una de las direcciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre.*

*iii) Dicha previsión fue ratificada con la Resolución No. 2000 del 3 de febrero de 2020 por medio de la cual se adoptó el nuevo manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de planta de personal de la Superintendencia de Transporte.*

*Ahora bien, cabe señalar que la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre se compone de (i) la Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre, y (ii) la Dirección de Investigaciones en Tránsito y Transporte Terrestre, las cuales ejercen funciones, si bien complementarias, con finalidades diferentes.*

*En esa medida, corresponde a la Dirección de Promoción y Prevención, atender las peticiones o denuncias en las que se pongan de presente hechos que constituyan presuntos incumplimientos de la normatividad de transporte, y en especial, de las normas societarias o cooperativas, con aras a que se determine si los mismos constituyen situaciones críticas que ameriten un mayor grado de supervisión, como lo es la vigilancia o el control que se encuentran señalados en los artículos 84 y 85 de la Ley 222 de 1995, es decir, se aboca conocimiento de las solicitudes con el objeto de ejercer vigilancia subjetiva.*



*Así mismo, conoce sobre las solicitudes de calificación de Planes Estratégicos de Seguridad Vial, solicitudes de emisión de conceptos de sustentabilidad financiera, entre otras. Todas estas, tienen por objeto de adelantar un procedimiento previamente establecido en el Decreto 1079 de 2015. En algunos casos, estas solicitudes también son radicadas para que, desde las competencias de la Dirección de Promoción y Prevención, verifique las condiciones en que los empresarios habilitados están prestando el servicio para determinar acciones administrativas, sea a través del traslado respectivo a la Dirección de Investigaciones o a través de cualquier acción prevista en el artículo 21 del Decreto 2409 de 2018.*

*Ahora bien, las funciones de Dirección de Investigaciones se enfocan en adelantar procesos administrativos sancionatorios por la presunta infracción a las disposiciones vigentes en relación con la debida prestación del servicio público de transporte, servicios conexos a este, así como la aplicación de las normas de tránsito. Esta delimitación en las funciones resulta importante para determinar el tratamiento que se debe dar a las solicitudes dependiendo del área o dependencia que aboque conocimiento, pues no se puede entender que las solicitudes que llegan a la Dirección deban ser atendidas en los términos de un derecho de petición.*

*Finalmente, agradezco se tengan en cuenta estas observaciones con el fin de poder atender de la mejor manera la recomendación efectuada en el informe.”*

### **Respuesta Oficina Control Interno**

Frente a la primera observación, se resalta que fue un error formal de transcripción, en efecto corresponde a la Ley 1437 de 2011.

Respecto de la segunda observación, es importante señalar que el archivo denominado “Anexo respuesta memorando No” en la cual venían relacionadas las PQRSD que fueron remitidas a la OCI y que fueron verificadas de manera selectiva en la tabla No. 6 se encontraban tipificadas como “Petición”, así las cosas, dicha tipificación debe cumplir con lo establecido en la normatividad, y en virtud de lo señalado se mantiene la recomendación.

## **SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA**

### **Prueba realizada**

Verificación del cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante memorando No. 20217000048243 del 07 de julio de 2021 y verificación realizada en el aplicativo Orfeo.

### **Situaciones evidenciadas**

La información allegada por la Delegada respecto de las PQRSD, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 7. PQRSD Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura

<b>Tipología</b>	<b>Recibidos</b>	<b>Tramitados</b>	<b>Sin respuesta</b>
Denuncia	11	11	
Petición	204	184	20
Documentos informativos	624	592	32
Queja	58	43	15
Reclamo	4	4	
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>834</b>	<b>67</b>

Fuente: Elaboración de la auditora del archivo excel denominado Anexo 1 TablaseguimientoPqrsdDCCell Sem2021

Se observó que de las novecientos un (901) PQRSD recibidos, seiscientos veinticuatro (624) se encuentran tipificados como documentos informativos, representando el 69% de las radicaciones.

La auditora de la OCI, realizó un muestreo selectivo respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado "Anexo 1 TablaseguimientoPqrsdDCeII Sem2021" y se evidenció:

Tabla No 8 Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

Item	Radicado de entrada	Fecha ingreso	Radicado de salida	Fecha salida	Observaciones OCI
1	20215340246532	17/02/2021	20217000405581	15/06/2021	Se evidenció proyecto de respuesta sin firma y supera el término legalmente establecido.
2	20215340301492	24/02/2021	20217000405581	15/06/2021	No se evidenció respuesta adjunta en el aplicativo Orfeo ni en pdf ni en word
3	20215340334112	2/03/2021	20217000406521	15/06/2021	Se evidenció proyecto de respuesta sin firma y supera el término legalmente establecido.
4	20215340355542	5/03/2021	20217000461401	7/07/2021	No se evidenció respuesta adjunta en el aplicativo Orfeo ni en pdf ni en word
5	20215340293192	9/03/2021	20217300279401	5/05/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
6	20215340339402	16/03/2021	20217400399701	11/06/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido, además de señalar que el radicado de la solicitud corresponde al 03/03/2021 y no al 16/03/2021
7	20215340687272	23/04/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
8	20215340771162	8/05/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
9	20215340489492	16/03/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
10	20215340518572	24/03/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta, superando los términos establecidos para resolver o decidir.

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información verificada en el archivo Excel denominado Anexo 1 TablaseguimientoPqrsdDCeII Sem2021, y el aplicativo ORFEO verificado el día 16/07/201

Se evidenciaron respuestas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, y

otras sin resolver, conforme la información relacionada en la tabla que anterior, de igual forma hay radicados de salida sin documento asociado como se puede ver en la siguiente imagen:

Imagen No. 11. Imagen radicado de salida 20217000405881 del 15/06/2021

Radicados encontrados											
Radicado	Fecha Radicación	Expediente	Asunto	Cuenta Interna	Tipo de Documento	Tipo	Numero de Paginas	Dirección contacto	Telefono contacto	Mail Contacto	No. de folios
20217000405881	2021-06-15 18:35:50		Respuesta Solicitud Rad. 20215340301492		No Definido			danielrodriguez@gmail			

DOCUMENTO N. 20217000405881	Solicitar Documento	Solicitados	Solicitar Fisco.
-----------------------------	---------------------	-------------	------------------

Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
Mostrar Anexos borrados							

Fuente: Verificación realizada por la auditora en el aplicativo Orfeo el día 16/072021

De igual forma en la base de datos se evidenció el radicado No. 20215340339402 del 16 de marzo de 2021 y una vez verificado en el aplicativo Orfeo se observó que es del 03 de marzo de 2021, evidenciando que la información no es consistente.

### Recomendaciones

- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1347 de 2011 y evitar eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal.
- Implementar las acciones y controles correspondientes, que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno, inmerso en la Gestión de las PQRs por parte de la Delegada de Concesiones Infraestructura.
- Depurar la información para que la misma sea consistente.
- Verificar que en efecto los radicados de salida cuenten con el respectivo documento.

## **SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR TRANSPORTE**

### Pruebas realizadas

Verificación del cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante Memorando No. 20219000047853 del 07 de julio de 2021 y verificación realizada en el aplicativo Orfeo.

Tabla No. 9. PQRSD Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario del Sector Transporte

Tipología	Recibidos	Tramitados	Sin respuesta
Petición	275	275	
Queja	5.871	5.783	88
<b>Total</b>	<b>6.146</b>	<b>6.058</b>	<b>88</b>

Fuente: Elaboración de la auditora de los archivos excel denominados: ANEXO 1 - PQRD PRIMER SEM 2021 y ANEXO 2 - DP PRIMER SEM 2021

La auditora de la OCI, realizó un muestreo selectivo respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado "ANEXO 2 - DP PRIMER SEM 2021" y se

evidenció lo siguiente:

Tabla No 10 Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

Item	Radicado de entrada	Fecha ingreso	Radicado de salida	Fecha salida	Observaciones OCI
1	20215340002302	1/01/2021	20219100081961 / 20219100081991	12/02/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
2	20215340078452	14/01/2021	20219100101861	23/02/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
3	20215340100232	18/01/2021	20219200086151	16/02/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
4	20215340169022	29/01/2021	20219200091101	18/02/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
5	20215340228852	9/02/2021	20219200131031	5/03/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
6	20215340274772	23/02/2021	20219200195771	9/04/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
7	20215340325392	1/03/2021	20219200205721	14/04/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
8	20215340344602	3/03/2021	20219200208691	15/04/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido.
9	20215340487372	18/03/2021	20219200297371	12/05/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
10	20215340522402	25/03/2021	20219200276261	6/05/2021	La respuesta se emitió dentro del término establecido..

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información verificada en el archivo Excel denominado ANEXO 2 - DP PRIMER SEM 2021, y el aplicativo ORFEO verificado el día 16/07/201

Se evidenció la respuesta con radicado de salida 20219200297371 por fuera del término establecido.

Mediante memorando No. 20219000054283 del 28 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, indicó lo siguiente:

### Observación

Indicó que en virtud de Decreto 491 del 2020, las peticiones se encuentran resueltas dentro del término establecido, salvo la emitida al radicado de entrada No. 20215340487372, de igual forma se señaló lo siguiente:

*“Por su parte, el número de radicado 20215340487372 tuvo respuesta fuera de término, seis (6) días después de lo establecido en la normatividad vigente, treinta y seis (36) días desde la radicación. A raíz de esta circunstancia, se contrataron dos (2) personas nuevas con el fin de apoyar la labor de identificación de radicados, pues a la fecha, la Delegatura cuenta con 27.677 PQRD; esto agilizó el proceso de caracterización de los radicados que son asignados a la Dirección de Investigaciones de Protección a Usuarios del Sector Transporte, para trasladar oportunamente las peticiones, cuya respuesta corresponde a la Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios. Actualmente, el traslado se realiza al día siguiente de la asignación.”*

### Respuesta Oficina Control Interno

En relación con lo señalado en la observación, la misma será tenida en cuenta para el cuadro de observaciones de la OCI, de igual forma se aclara que no se allegaron evidencias respecto de la contratación de las personas señaladas en el acápite anterior, por lo cual se mantiene, la recomendación en el siguiente sentido:

### Recomendación

Implementar las acciones de mejora necesarias, para el cumplimiento de los términos, que aseguren su ejecución en términos de efectividad.

### **SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS**

#### Prueba realizada

Se verificó del cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante correo electrónico del 07 de julio de 2021 y verificación realizada en el aplicativo Orfeo.

#### Situaciones evidenciadas

La información allegada por la Delegada respecto de las PQRSD, se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 12. PQRSD Superintendencia Delegada de Puertos

TIPOLOGÍA	TOTAL RECIBIDOS	TOTAL RESPUESTAS	PENDIENTES
Denuncias	1	1	0
Derechos de Petición	94	88	6
Queja	22	22	0
Reclamo	2	2	0
Solicitud	457	336	121
Total	576	449	127

Fuente: Imagen allegada por el Delegado de puertos mediante correo electrónico del 07/07/2021

La auditora de la OCI, realizó un muestreo selectivo respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “*Relación PQRS del 01En\_30jun2021 para OCI*” y se evidenció:

Tabla No 11 Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

Item	Radicado de entrada	Fecha ingreso	Radicado de salida	Fecha salida	Observaciones OCI
1	20215340072602	14/01/2021	20216300031511	20/01/2021	La respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.
2	20215340129002	25/01/2021	20216300072781	4/02/2021	La respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.
3	20215340157552	28/01/2021	20216300018331	3/03/2021	Mediante observación allegada por la Delegada de Puertos, se evidenció que la respuesta emitida al radicado de entrada 20205321362432 fue asociada al radicado de entrada 20215340157552 por similitud de hechos.

4	20215340165252	29/01/2021	20216300126251	3/03/2021	Una vez verificada la respuesta en el aplicativo Orfeo no se encontraron resultados de la búsqueda en la verificación realizada el día 17/07/2021, pero en la verificación realizada el día 29/07/2021 ya se observa su cargue en el aplicativo.
5	20215340250592	19/02/2021	20216300120881	1/03/2021	El radicado de entrada no concuerda con el radicado de salida, ya que el radicado de salida corresponde al radicado de entrada 20205321144992 del 09/11/2020
6	20215340295362	12/03/2021	20206400437111	12/03/2021	Una vez verificada la respuesta en el aplicativo Orfeo no se encontraron resultados de la búsqueda
7	20215340807962	20/05/2021	20216300376521	3/06/2021	El radicado de entrada es del 15/05/2021, aunque la respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.
8	20205321456662	1/03/2021	20216300132991	5/03/2021	El radicado de entrada es del 22/12/2020, la respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
9	20215340006762	24/02/2021	20216300247461	23/04/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
10	20215340278552	24/02/2021	20216300110941	25/02/2021	El radicado de entrada es del 23/02/2021, aunque la respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información verificada en el archivo Excel denominado *Relación PQRS del 01En\_30jun2021 para OCI*, y el aplicativo ORFEO y Vigía verificado el día 17/07/2021

De las radicaciones relacionadas en la tabla anterior, se evidenció que no hay consistencia en la información, toda vez que al verificar los aplicativos Orfeo y Vigía se encuentra otra información como por ejemplo en los radicados de entrada 20215340250592 y 20215340807962; de igual forma algunas respuestas no arrojan resultados de búsqueda como por ejemplo 20215340157552, 20215340165252, y también se verificaron respuestas extemporáneas, conforme a lo estipulado en la tabla anterior, en el ítem de observaciones.

### Recomendaciones

- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 y evitar eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal.
- Implementar las acciones y controles correspondientes, que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno, inmerso en la Gestión de las PQRS por parte de la Delegada de Puertos.
- Depurar la información para que la misma sea consistente.
- Verificar que en efecto los radicados de salida cuenten con el respectivo documento.

Mediante correo electrónico del 28 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Delegada de Puertos, se indicó lo siguiente:

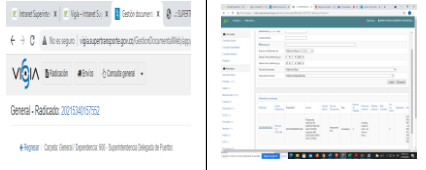
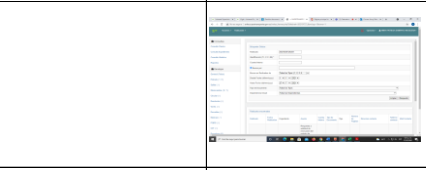
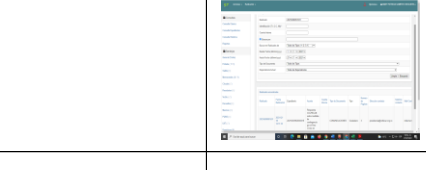
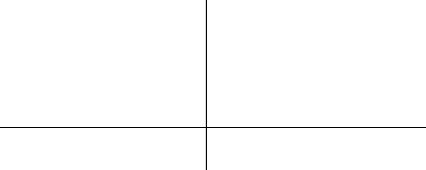
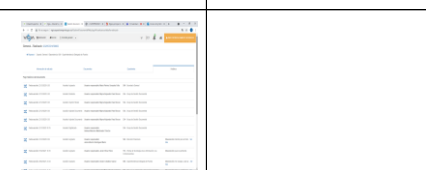
### Observación

*“Atendiendo instrucciones del Dr. Andrés Palacios Lleras, Superintendente Delegado de Puertos, una vez revisado y analizado el Informe preliminar PQRS – Primer Semestre de 2021, me permito informarle en relación con la muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones de*

esta Delegatura, se verificaron las observaciones presentadas, registrándose precisiones al respecto, en cuadro excel adjunto con las evidencias allí incluidas.

Le agradezco las recomendaciones efectuadas las cuales serán incorporadas en la gestión de estas.”

**Imagen No. 13: Observaciones Delegada de Puertos del 28 de julio del 2021**

Item	Radicado de entrada	Fecha ingreso	Radicado de salida	Fecha salida	Observaciones OCI	OBSERVACIONES DELEGATURA DE PUERTOS 28JULIO21	Evidencia en vigia	Evidencia en orfeo
1	20215340072602	14/01/2021	20216300031511	20/01/2021	La respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.			
2	20215340129002	25/01/2021	20216300072781	4/02/2021	La respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.			
3	20215340157552	28/01/2021	20216300018331	3/03/2021	Una vez verificada la respuesta en el aplicativo Orfeo no se encontraron resultados de la búsqueda	En el año 2020 se recibieron dos radicados, los numeros 20205321362432 del 9 de diciembre, y el 20203030374861 del 4 de diciembre. Estos radicados por tener contenidos iguales, se dio respuesta con el radicado 20216300018331 del 13 de enero de 2021.		
4	20215340165252	29/01/2021	20216300126251	3/03/2021	Una vez verificada la respuesta en el aplicativo Orfeo no se encontraron resultados de la búsqueda	el radicado de respuesta No. 20216300126251, se encuentra en orfeo como se observa en la evidencia anexa		
5	20215340250592	19/02/2021	20216300120881	1/03/2021	El radicado de entrada no concuerda con el radicado de salida, ya que el radicado de salida corresponde al radicado de entrada 20205321144992 del 09/11/2020	La observación efectuada por la OCI es correcta. Un error involuntario del funcionario a cargo de dar respuesta, produjo que registrara en la relación el numero de radicado que no correspondía.  El radicado de respuesta correcto es el 20216300091531 del 18/02/2021, como se observa en la evidencia.		
6	20215340295362	12/03/2021	20206400437111	12/03/2021	Una vez verificada la respuesta en el aplicativo Orfeo no se encontraron resultados de la búsqueda	La observación efectuada por la OCI es correcta. Se verificará y corregira en la relación respectiva.		
7	20215340807962	20/05/2021	20216300376521	3/06/2021	El radicado de entrada es del 15/05/2021, aunque la respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.	La observación efectuada por la OCI es correcta. Se verificará y corregira en la relación respectiva.		
8	20205321456662	1/03/2021	20216300132991	5/03/2021	El radicado de entrada es del 22/12/2020, la respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.	Como se observa en Vigia, evidencia anexa, el radicado se recibió el 22 de diciembre de 2020, se asignó a Secretaria General - Grupo de Gestion Documental, quien lo reasignó a la Direccion Financiera el 23 de diciembre de 2020. Posteriormente la reasignó a la OTIC's el 1 de febrero de 2021, y solo hasta el 28 de febrero (domingo), OTIC's la reasignó a la Delegatura de Puertos. Es decir, se recibió vencidos los terminos. El funcionario de la Delegatura de Puertos dió respuesta en un termino de 3 días.		
9	2021534006762	24/02/2021	20216300247461	23/04/2021	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.	La observación efectuada por la OCI es correcta.		
10	20215340278552	24/02/2021	20216300110941	25/02/2021	El radicado de entrada es del 23/02/2021, aunque la respuesta a la petición se dio dentro del término legalmente establecido.	La observación efectuada por la OCI es correcta. Se verificará y corregira en la relación respectiva.		

Fuente: Tabla excel denominada "Observ Inf. Preliminar PQR's DelPuertos ISem21" allegada por Delegada de Puertos 28/07/2021

### Respuesta Oficina Control Interno

Respecto a los radicados de salida No. 20216300031511, 20216300072781, la Delegada de Puertos no realizó ninguna observación.

En relación con los radicados de salida No. 20206400437111, 20216300376521, 20216300247461, 20216300110941 y 20216300120881, se acogieron las recomendaciones.

Y frente a los radicados de salida que se relacionan a continuación se realizaron observaciones, las cuales se resuelven de la siguiente forma:

- Respuesta con radicado 20216300018331: Se indicó lo siguiente: *“En el año 2020 se recibieron dos radicados, los números 20205321362432 del 9 de diciembre, y el 20203030374961 del 4 de diciembre. Estos radicados por tener contenidos iguales, se dio respuesta con el radicado 20216300018331 del 13 de enero de 2021.*

*Al radicado de entrada No.20215340157552 del 28 de enero que ingresó a través de Gestión Documental Vigía, como se observa en la evidencia anexa, por tener el mismo contenido de los radicados recibidos en 2020 antes mencionados, se le asoció la respuesta dada el 13 de enero, que reposa en orfeo, como se observa en la evidencia anexa. La fecha del 3/03/2021 como aparece en la relación es la fecha en que se archiva la solicitud recibida.”*

Una vez verificado por parte de la auditora lo señalado anteriormente, se pudo evidenciar en los dos aplicativos Vigía y Orfeo, que el radicado de entrada No. 20215340157552, tiene solicitudes similares al radicado 20205321362432, el cual fue resuelto a través del radicado de salida 20216300018331, por lo cual fue asociada la respectiva respuesta, en virtud de lo anterior se retira la observación.

- Respuesta con radicado 20216300126251: Se indicó que, si se encuentra en el aplicativo Orfeo, en el presente caso la auditora procedió a verificar nuevamente la información en Orfeo el día 29/07/2021, y se observó que se encuentra cargado en el aplicativo, por lo cual se realizará la aclaración en la respectiva observación de la OCI, pero se anexa el pantallazo de la verificación realizada el día 17/07/2021 en el aplicativo Orfeo, en el cual no arrojó ningún resultado:

Identificación (T.I., C.C., Nit) *	20216300126251
Cuenta Interna	
Buscar por:	
Buscar en Radicados de	Todos los Tipos (-1,-2,-3,-5,...)
Desde Fecha (dd/mm/yyyy)	17   1   2021
Hasta Fecha (dd/mm/yyyy)	17   7   2021
Tipo de Documento	Todos los Tipos
Dependencia Actual	Todas las Dependencias
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Búsqueda"/>	

Radicados encontrados																	
Radicado	Fecha Radicacion	Expediente	Asunto	Cuenta Interna	Tipo de Documento	Tipo	Numero de Paginas	Direccion contacto	Telefono contacto	Mail Contacto	No. de folios	Dignatario	Nombre	Documento	Usuario Actual	Dependencia Actual	Usuario Anterior
No hay resultados																	

- Respuesta con radicado 20216300132991: Se indicó lo siguiente frente al radicado de entrada 20205321456662 *“Como se observa en Vigía, evidencia anexa, el radicado se recibió el 22 de diciembre de 2020, se asignó a Secretaría General - Grupo de Gestión Documental, quien lo reasignó a la Dirección Financiera el 23 de diciembre de 2020. Posteriormente la reasignó a la OTIC's el 1 de febrero de 2021. y solo hasta el 28 de febrero (domingo), OTIC's la reasignó a la Delegatura de Puertos. Es decir, se recibió vencidos los términos. El funcionario de la Delegatura de Puertos dio respuesta en un término de 3 días.”*

En virtud de lo anterior, no es posible retirar la recomendación, toda vez que la respuesta superó



los términos establecidos legalmente.

**Recomendación a la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental**

- Realizar las asignaciones de forma inmediata de las PQRSD a los responsables para evitar el incumplimiento de los términos legalmente establecidos.
- Verificar las temáticas respecto de cada una de las PQRSD, con el fin de prevenir la transferencia de éstas de una dependencia a otra, generando una carga para los usuarios y la posible materialización de riesgos de orden legal.

**OFICINA ASESORA JURÍDICA**

**Pruebas realizadas**

Se verificó del cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante memorando No. 20213000048083 del 07 de julio de 2021 y verificación realizada en el aplicativo Orfeo.

**Situaciones evidenciadas**

La información allegada por la Delegada respecto de las PQRSD, se observa en la siguiente imagen:

Tabla No. 12. PQRSD OAJ

Tipología	Recibidos	Archivado	Tramitado	Para firma	Enviado y notificado	Enviado a notificación	Firmado	Pendiente inf requerida	Pendiente notif	Vacías	Revisión
PQRSD	858	55	101	127	264	265	25	1	1	6	13

Fuente: Elaboración de la auditora del archivo excel denominado: REPORTE PQRS CONSULTAS ORFEO 2021

La auditora de la OCI, realizó un muestreo selectivo respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “*REPORTE PQRS CONSULTAS ORFEO 2021*” y se evidenció lo siguiente:

Tabla No 13 Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

Item	Radicado de entrada	Fecha ingreso	Radicado de salida	Fecha salida	Observaciones OCI
1	20215340242802	12/02/2021	20213000128301	3/03/2021	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos
2	20215340347792	04/03/2021	20213000137051	8/03/2021	No fue posible evidenciar la imagen de la respuesta, se indica que no tiene imagen asociada
3	20215340380982	10/03/2021	20213000148611	15/03/2021	Se dio respuesta dentro de los términos establecidos
4	20215340379022	10/03/2021	20213000215641	19/04/2021	Una vez verificada la respuesta en el aplicativo Orfeo no se encontraron resultados de la búsqueda
5	20215340904562	03/06/2021	20213000405761	15/06/2021	No fue posible evidenciar la imagen de la respuesta, se indica que no tiene imagen asociada

6	20215340581512	05/04/2021	20213000415021	18/06/2021	No fue posible evidenciar la imagen de la respuesta, se indica que no tiene imagen asociada
7	20215340835812	21/05/2021	20213000426621	23/06/2021	No fue posible evidenciar la imagen de la respuesta, se indica que no tiene imagen asociada
8	20215340302562	24/02/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta y aún no se observa en orfeo, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
9	20215340292972	23/02/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta y aún no se observa en orfeo, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
10	20215340474052	16/03/2021			A la fecha de entrega de la información no se había dado respuesta y aún no se observa en orfeo, superando los términos establecidos para resolver o decidir.

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información verificada en el archivo Excel denominado REPORTE PQRS CONSULTAS ORFEO 2021, y el aplicativo ORFEO verificado el día 17/07/201

Se evidenciaron respuestas que no arrojaron resultados de búsqueda en el aplicativo Orfeo y otras se encuentra sin respuesta por fuera de los términos establecidos legalmente, como se puede observar en la tabla anterior, ítem de observaciones

De igual forma, la información solicitada por la OCI, no fue allegada conforme a lo solicitado en el plan de trabajo, ya que no se especificó la tipología, no se relacionó la fecha del radicado de entrada, entre otros, dificultando la verificación por parte de la auditora.

### Recomendaciones

- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 y evitar eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal.
- Implementar las acciones y controles correspondientes, que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno, inmerso en la Gestión de las PQRS por parte de la OAJ.
- Verificar que en efecto los radicados de salida cuenten con el respectivo documento.
- Allegar la información conforme lo solicitado en el Plan de Trabajo.

### Prueba realizada

Se verificaron las acciones tutela interpuestas en contra de la Entidad por vulneración al derecho fundamental de petición.

### Situaciones evidenciadas

En la información allegada por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, en el Archivo Excel denominado: *BASE DE DATOS TUTELAS ENE-JUN 2021* se verificó la siguiente información:

Tabla 17: Información tutelas con fallos a favor y en contra

No. Tutela I Semestre 2021	No. Tutelas por Derecho de Petición	Fallo a favor	Fallo en contra	Vacías
1.328	371	267	50	54

Fuente: Elaboración de la auditora del archivo excel denominado: *BASE DE DATOS TUTELAS ENE-JUN 2021*

# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO

Fueron notificadas a la Entidad 371 acciones de tutela por vulneración al Derecho de Petición, evidenciándose un 13.4% de fallos en contra y un 72% de fallos a favor.

## Recomendación

Implementar las acciones de mejora necesarias, para el cumplimiento de los términos legales en las respuestas a las peticiones en toda la entidad, de manera que aseguren su ejecución en términos de efectividad y prevengan la materialización de eventos de riesgo.

### Objetivo específico: Verificar los riesgos del proceso y la efectividad de los controles.

Se identificaron dos riesgos asociados a las PQRSD y son los siguientes:

- Proceso Gestión de Relacionamento con el ciudadano:
  - Riesgo No. 1. “Incumplimiento de los tiempos legales” clasificación de Cumplimiento.
  - Riesgo No. 2. “Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para agilizar trámites de la Entidad” clasificación de Corrupción.
- Proceso Misional de Vigilancia, Inspección y Control, Delegada Protección al Usuario del Sector Transporte:
  - Riesgo No. 1. “Incumplimiento de los tiempos legales”. Riesgo de cumplimiento.
- Gestión Jurídica:
  - Riesgo No. 1. “Incumplimiento de tiempos a las solicitudes en relación con la operación del proceso, presentadas por las diferentes áreas y usuarios externos” - Riesgo de cumplimiento:

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
FORMATO BASADO EN LA GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS- V4 -OCT. 2018

**NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:** Atención al Ciudadano, Delegada Protección al Usuario del Sector Transporte, Oficina Asesora Jurídica  
**PROCESO:** Gestión de Relacionamento con el Ciudadano, Proceso Misional de Vigilancia, Inspección y Control, Gestión Jurídica  
**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Adriana del Pilar Tapiero Cáceres, María Fernanda Serna Quiroga, Eliana Quintero Barrera  
**FECHA INFORME EVALUACIÓN:** 18/07/2021

**Tabla 18**  
**PESO O PARTICIPACIÓN DE CADA VARIABLE EN EL DISEÑO DEL CONTROL PARA LA MITIGACIÓN DEL RIESGO**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	OPCIÓN DE RESPUESTA AL CRITERIO DE EVALUACIÓN	PESO EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL	1. Incumplimiento de los tiempos legales. Riesgo de cumplimiento. Incumplimiento de tiempos de entrega a los ciudadanos de las resoluciones otorgadas en la Superintendencia de Transporte				2. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para agilizar trámites de la Entidad.			3. Incumplimiento de tiempos a las solicitudes en relación con la operación del proceso, presentadas por los diferentes áreas y usuarios externos. Riesgo de cumplimiento (Respecto a quienes por fuera de los términos legales a las solicitudes recibidas en la Oficina Asesora Jurídica) Gestión Jurídica			
			El responsable del Grupo de Atención al Ciudadano, una vez el momento oportuno al cumplimiento del proceso de PQRSD, mediante el envío de email, comparece a las reuniones a las que se le cita.	El responsable del Grupo de Atención al Ciudadano, oportunamente, garantiza el cumplimiento del proceso de PQRSD, mediante el envío de email, comparece a las reuniones a las que se le cita.	El responsable del Grupo de Atención al Ciudadano, oportunamente, garantiza el cumplimiento del proceso de PQRSD, mediante el envío de email, comparece a las reuniones a las que se le cita.	El responsable del Grupo de Atención al Ciudadano, oportunamente, garantiza el cumplimiento del proceso de PQRSD, mediante el envío de email, comparece a las reuniones a las que se le cita.	1. Elaboración de Matriz de Informe de PQR y de Investigaciones, la cual se diligencia para el momento de la entrega de manera constante.	2. Asignación de Funcionarios a través de correo electrónico para determinar el responsable del tratamiento.	3. Actividad de Seguimiento a Autocontrol (las cuales se realizan en los diferentes momentos de los equipos).	1. Se encuentra con los activadores del proceso documentados.	2. El personal asignado para atender las solicitudes.	3. El personal asignado realiza la verificación de las solicitudes a través de los registros de la Entidad y realiza el control de las	
1.1 Asignación del responsable	Asignado	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	No Asignado	0											
1.2 Seguridad y autoridad del responsable	Adecuada	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Inadecuada	0											
2. Periodicidad	Oportuna	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Inoportuna	0											
3. Propósito	Prevenir	15											
	Detectar	10											
	No es un control	0											
4. Cómo se realiza la actividad de control	Confiable	15		15		15		15		15		15	
	No confiable	0		0		0		0		0		0	
5. Qué pasa con las observaciones o devoluciones	Se investigan y resuelven oportunamente	15											
	No se investigan y resuelven	0		0		0		0		0		0	
6. Evidencia de la ejecución del control	Completo	10				10		10		10		10	
	Incompleto	5		5		5		5		5		5	
	No existe	0		0		0		0		0		0	
<b>TOTAL DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL CONTROL</b>			<b>55</b>	<b>75</b>	<b>55</b>	<b>85</b>	<b>55</b>	<b>80</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>60</b>	<b>45</b>	<b>60</b>
			<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>	<b>RANGO DEBIL</b>

Fuente: Oficina Control Interno Auditoría Martha Janeeth Correa P

## Coordinadora de Atención al Ciudadano

No se allegaron evidencias del cumplimiento de la actividad respecto de lineamientos del procedimiento de PQRSD, respecto de la socialización a través de piezas comunicativas.

Se evidenciaron alertas dirigidas a las dependencias, sin embargo, no de forma diaria como fue

señalado en el control.

Se verificó la publicación de los informes en la página web de la Entidad de forma semestral.

### **Delegada Protección al Usuario**

Se allegó evidencia base de datos Excel "ANEXO 3 - BASE INFORME AUDITORIA PQRS\_DIPU\_2021\_SEMESTRE I

De la evidencia allegada se observan los correos de asignación, las peticiones son asignadas por fuera de los términos para dar respuesta, radicados 20215340344302, 20215340522402, 20215340481612, 20215340487372.

La evidencia allegada no es completa, si bien se observan actas de reuniones, las mismas no están suscritas o no se allegó constancia de reunión virtual, salvo la reunión de PyP ACTA CAPACITACIÓN EN RIESGOS ABRIL 2021.

Mediante memorando No. 20219000054283 del 28 de julio de 2021, en retroalimentación al informe preliminar la Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, indicó lo siguiente:

### **Observación**

*"De acuerdo con su retroalimentación, es necesario aclarar que estas peticiones se asignaron a la Delegatura de manera tardía, motivo por el cual el 11 de mayo de 2021, se procedió a reportar dicha situación a la Dirección Administrativa con el fin de que se generen estrategias para mitigar este impacto."*

### **Respuesta Oficina Control Interno**

Respecto a lo señalado, no se allegaron evidencias que permitan observar las acciones tomadas para prevenir la materialización de este tipo de riesgos, de igual forma, es importante señalar que en el presente informe se realizaron recomendaciones a la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental.

### **Oficina Asesora Jurídica**

Se encuentra documentado en la cadena de valor el procedimiento GJ-PR-001 de acciones de tutela.

No allegaron evidencias respecto del personal asignado para atender las solicitudes.

No se evidenció el control de tiempos de respuesta.

### **Recomendación**

Verificar la pertinencia de identificar e incluir, riesgos asociados y controles efectivos para la gestión oportuna de las PQRS, dado que se ha venido observando que es una debilidad transversal que se ha evidenciado respecto a la generación de respuestas de PQRS, por fuera de los términos legales establecidos.

**Objetivo específico. Realizar seguimiento a los resultados de informes anteriores.**

Tabla 19: Hallazgos relacionados con PQRS y temas Atención al Ciudadano

Hallazgos	Verificación realizada
Hallazgo 01 (2019)_PQRS  PMP AtenCiudad 2019- Concesiones	Se verificó la página web y se evidenció la publicación de informes semestrales de PQRS correspondientes al I y II semestres de 2020 y I semestre de 2021 los cuales se pueden evidenciar en la página de la entidad en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública, en el numeral 10 Instrumentos de gestión de información pública y en el ítem de Informes de PQR'S, verificado por la auditora el día 18/07/2021; los cuales pueden ser verificados en el siguiente link: <a href="https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> los cuales en su contenido incluyeron "No. de solicitudes", "No. de solicitudes trasladadas", "Tiempos de respuesta" y "No. de solicitudes en las que se negó la respuesta", observando que ha subsanado la causa que generó el hallazgo Conclusión: Se cierra el hallazgo dado que fue verificada la efectividad por parte de la auditora.
Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)	De las peticiones verificadas por la auditora del primer semestre 2021, aún se evidencian respuestas por fuera del término establecido legalmente, es decir, que las acciones ejecutadas por parte de los responsables aún no han sido efectivas. No procede el cierre del hallazgo.  Recomendación: Aplicar mecanismos de control para asegurar que las respuestas a las PQRS se realicen dentro de los términos legales establecidos y se comuniquen / notifiquen oportunamente al peticionario.
Hallazgo 1 (2019)	Se verificó el archivo excel denominado "Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semestre-2021" se indicó que en el primer semestre se radicaron 130 peticiones verbales (3 verbales, numeral 767 fueron 77 y Cal Center 50), se verificaron en el aplicativo orfeo Peticiones verbales 20215310562372, 20215310562602, 20215310571242, la primera petición no pudo ser verificada toda vez que señala que no tiene imagen asociada, las otras peticiones si pudieron ser verificadas pero no se observó el nombre del funcionario que recepcionó la respuesta sólo aparece generado por clasificador, se debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral 7 del artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 y la Resolución No. 1835 de 2017 de la ST. De igual forma se procedió a verificar en el orfeo los radicados 20215340224152, 20215340192392 y 20215340150692 y no pudieron ser verificados indicando que no hay resultados. De igual forma, se allegaron pantallazos de citación a reuniones, capacitaciones y talleres sin constancia de asistencia e instrucciones dadas por correo electrónico (21/08/2020), se allegó correo del 10/07/2019 solicitando dejar constancia en el aplicativo vigía de que es un apetición verbal, correo del 07/10/2019 solicitando incluir en el aplicativo vigía los requisitos establecidos para las peticiones verbales. No procede el cierre del hallazgo.  Recomendaciones: Anexar las respuestas en el aplicativo orfeo para su verificación, dar estricto cumplimiento a los requisitos señalados en las normas, allegar las evidencias de forma completa. Aplicar mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de lo citado en la normatividad aplicable para los registros de las peticiones verbales.
Hallazgo 02 (2019)	1. Se verificó el archivo excel denominado "Anexo 1. Relacion-pqrs-primer-semestre-2021" se indicó que en el primer semestre se radicaron 130 peticiones verbales (3 verbales, numeral 767 fueron 77 y Cal Center 50), se verificaron en el aplicativo orfeo Peticiones verbales 20215310562372, 20215310562602, 20215310571242, la primera petición no pudo ser verificada toda vez que señala que no tiene imagen asociada, las otras peticiones si pudieron ser verificadas pero no se observó el nombre del funcionario que recepcionó la respuesta sólo aparece generado por clasificador, se debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en el numeral 7 del artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 y la Resolución No. 1835 de 2017 de la ST. De igual forma se procedió a verificar en el orfeo los radicados 20215340224152, 20215340192392 y 20215340150692 y no pudieron ser verificados indicando que no hay resultados. De igual forma, se allegaron pantallazos de citación a reuniones, capacitaciones y talleres sin constancia de asistencia e instrucciones dadas por correo electrónico (21/08/2020), se allegó correo del 10/07/2019 solicitando dejar constancia en el aplicativo vigía de que es un apetición verbal, correo del 07/10/2019 solicitando incluir en el aplicativo vigía los requisitos establecidos para las peticiones verbales. 2. En el memorando No. 20215310047873 del 07/07/2021 se indicó que el reporte de las peticiones verbales lo genera el aplicativo orfeo y se allegó pantallazo de lo mencionado. No procede el cierre del hallazgo.  Recomendaciones: Anexar las certificaciones en el aplicativo orfeo para su verificación, dar estricto cumplimiento a los requisitos señalados en las normas, allegar las evidencias de forma completa. Aplicar mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de lo citado en la normatividad aplicable para los registros de las peticiones verbales.
Hallazgo Nro 1 de 2018.	1 y 2. Se allegaron pantallazos del calendarios de reuniones de PQRS, no obstante, no se allegó lista de asistencia para corroborar que las mismas se hayan realizado, de igual forma se anexaron pantallazos de varios correos haciendo seguimiento a las PQRS, memorandos 20215300027853, 20215300027863, 863 /873 / 883/ 893 del 06/04/2021 y 20215310036053, 20215310036073, 073/ 083 del 28/05/2021, entre otros, pero no se observó evidencia del seguimiento quincenal para la vigencia 2021. 3. No se evidenció la solicitud al supervisor del contrato con Quipux, que el módulo de PQR'S genere alertas de vencimiento, y se indicó que "Desde el 8 de febrero de 2021 entró en funcionamiento la nueva versión del Gestor Documental Orfeo, tanto la coordinadora de Gestión Documental la funcionaria Sandra Ucross, como la asesora del despacho en el área de tecnología la Ingeniera Claudia Rodríguez han informado que el nuevo gestor documental Orfeo generará alertas por medio de semaforización de las PQRS, a la fecha todavía el aplicativo se encuentra en proceso de pruebas para el funcionamiento correcto del sistema de alertas.", no se allegó evidencia de lo mencionado. 4. Se verificó en la página web de la ST el ítem de preguntas frecuentes en el siguiente link: <a href="https://www.supertransporte.gov.co/index.php/faq-atencion-ciudadano/">https://www.supertransporte.gov.co/index.php/faq-atencion-ciudadano/</a> ; de igual forma se verificó el correo del 30/03/2020 con el cual se informa "que se realiza los ajustes solicitados a las preguntas frecuentes según archivo enviado", así mismo correo del 12/03/2021 con el cual se remiten los "flujos de las preguntas frecuentes que llegan a través del chat institucional" y correo del 24/06/2021 con el cual la jefe de la OAJ remite a la Coordinadora de Atención al Ciudadano la plantilla preguntas chat.  Recomendaciones: Cumplir con la totalidad de las actividades suscritas en el Plan de Mejoramiento, y allegar las evidencias de forma integral. Verificar la efectividad de las acciones por parte de los responsables, para asegurar que se elimine la causa que generó el hallazgo.

Hallazgo Nro 2 de 2018.	Se verificó la página web y se evidenció la publicación de los informes correspondientes al I y II semestres de 2020 y I semestre de 2021 de PQRSD, los cuales se pueden evidenciar en la página de la entidad en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública, en el numeral 10 y en el ítem de Informes de PQR'S, verificado por la auditora el día 18/07/2021; los cuales pueden ser verificados en el siguiente link: <a href="https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ; se evidenció que están publicados los informes correspondientes al I y II semestres de 2020 y I semestre de 2021, observando que ha subsanado la causa que generó el hallazgo. Conclusión: Se cierra el hallazgo dado que fue verificada la efectividad por parte de la auditora.
Observación 01(2018)	1 y 2. El hallazgo viene del año 2018, y no se evidenció la realización de las actividades, en memorando No. 20215310047873 del 07/07/2021 se indicó lo siguiente "Las PQRSD de la Supertransporte ya no se radican por el aplicativo Vigía, desde el 1° de marzo de 2021 entró en marcha el nuevo Gestor Documental Orfeo, desde esa fecha se viene solicitando no solo la información detallada de los reportes de PQRSD, sino también el buen funcionamiento del nuevo gestor documental, lo que conlleva a prestar un mejor servicio a la ciudadanía. Tanto la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental la funcionaria Sandra Ucross, como la asesora del despacho en el área de tecnología la Ingeniera Claudia Rodríguez, han informado que el nuevo gestor documental Orfeo generará alertas por medio de semaforización de las PQRSD, a la fecha todavía el aplicativo se encuentra en proceso de pruebas para el funcionamiento correcto del sistema de alertas. Así mismo, han informado que el nuevo gestor documental Orfeo se encuentra en la primera etapa de desarrollo y en la segunda etapa de desarrollo se incluirán los ajustes necesarios para entregar todos los reportes de PQRSD." Se anexaron pantallazos de los correos de fecha 22feb2021 relacionado con la lentitud del aplicativo orfeo, y correo del 9jun2921 PQRSD. Hasta la fecha no se evidencia el cumplimiento de las acciones programadas en el PM. Recomendación: Dar cumplimiento a las actividades suscritas en el Plan de Mejoramiento, verificando la efectividad de las mismas por parte de los responsables del proceso.
H1(2017)	Se evidenció la publicación de la carta de trato digno en la página web de la ST en el siguiente link: <a href="https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Mayo/Atencionciudadano_20/Carta-de-Trato-Digno-Supertransporte-2021.pdf">https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Mayo/Atencionciudadano_20/Carta-de-Trato-Digno-Supertransporte-2021.pdf</a> Pero en visita informal realizada a la oficina de atención al ciudadano de manera presencial no se evidenció su publicación, de igual forma en memorando No. 20215310047873 del 07/07/2021 se indicó lo siguiente: "La impresión y publicación física de la Carta de Trato Digno 2021 en el punto de atención presencial (Diagonal 25G # 95A – 85) se encuentra en proceso, ya que la que estaba publicada físicamente tenía registrados la dirección del Centro Integral de Atención al Ciudadano de la sede anterior que se encontraba ubicada en el barrio La Soledad. La actualización y diagramación de este documento se realizó durante el primer semestre de 2021." En virtud de lo anterior, se observa que aún no se ha dado cumplimiento al hallazgo señalado. Se evidenció la caracterización de usuarios publicada en la página web de la vigencia 2020 en el link <a href="https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Enero/Atencionciudadano_05/C">https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Enero/Atencionciudadano_05/C</a> aracterizacion-de-usuarios-2020.pdf, el cual fue comunicado a la entidad mediante correo electrónico el día 29jun2021 De igual forma se verificó la publicación del Protocolo de servicio al ciudadano como se evidencia en el siguiente link: <a href="https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano_12/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf">https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Marzo/Atencionciudadano_12/PROTOCOLO-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf</a> y fue socializado en la entidad mediante correo electrónico del 30jun2021 Recomendación: Dar estricto cumplimiento a lo consagrado en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, la caracterización de usuarios es dinámica y se debe verificar su actualización
H2(2017)	1. Se verificó el normograma en la página web de la entidad en la pestaña de Transparencia y acceso información pública en el numeral 4 denominado Normatividad, sin embargo no ha sido actualizado anualmente, ya que tiene fecha 21nov2018, se anexaron dos correos electrónicos de fecha 07dic2020 y 29jun2021 remitiendo el normograma, se evidenció que desde el 2018 no se actualiza el normograma y a los correos enviados a Planeación no se les realizó el debido seguimiento para que el cronograma fuera publicado, continuado con el incumplimiento a la fecha. 2. Se remitieron pantallazos de citación a varias reuniones para el proceso de relacionamiento con el ciudadano, pero no se adjuntó la lista de asistencia, salvó en la capacitación realizada el día 25/02/2021 con el acompañamiento de la OAP, no se evidenció el tema relacionado con notificaciones, se evidenció una retroalimentación de un taller en correo electrónico de fecha 21mar2019. 3. No se evidenció la capacitación práctica del aplicativo GLPI al Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <b>Recomendaciones:</b> Actualizar y publicar el normograma anualmente (tener pleno conocimiento de las normas aplicables por parte de los integrantes del proceso / equipo de trabajo para prevenir incumplimientos de tipo legal), allegar las evidencias completas con las listas de asistencia de las reuniones realizadas virtualmente, realizar la capacitación práctica establecida en el plan de acción relacionada con el GLPI de la OTIC.
H3(2017)	1. En Memorando No. 20215310047873 del 07/07/2021 se indicó que se tuvo un grupo de trabajo desde el 06nov2020 al 27feb2021, y se allegó copia de un correo del 28oct2020 con una presentación al Comité de Contratación en el que se indicaba "Para establecer el valor a adicionar de los servicios, se toma conforme a la clasificación del grupo que se propone para la atención de las PQRSD que ingresan diariamente a la Entidad (...)" se indicó igualmente que por temas presupuestales no tuvo continuidad y que en virtud de lo anterior, desde marzo de 2021 nuevamente cada dependencia es la responsable de dar trámite a las PQRSD asignadas. 2. Se allegaron pantallazos del calendario de reuniones de PQRS pero no se allegó lista de asistencia para corroborar que las
	mismas se hayan realizado, de igual forma se anexaron pantallazos de varios correos haciendo seguimiento a las PQRS, memorandos 20215300027853, 20215300027863, 863 / 873 / 883 / 893 del 06/04/2021 y 20215310036053, 20215310036073, 073 / 083 del 28/05/2021, entre otros. 3. Se verificó la página web y se evidenció la publicación de 5 informes semestrales de PQRSD, los cuales se pueden evidenciar en la página de la entidad en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública, en el numeral 10 y en el ítem de Informes de PQR'S, verificado por la auditora el día 18/07/2021; los cuales pueden ser verificados en el siguiente link: <a href="https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> ; de igual forma se evidenció correo de comunicaciones de fecha 20/11/2020 con el cuál se publicó video "Conoce un poco más sobre las PQRS" 4. No se allegó evidencia de la Capacitación práctica de las funcionalidades del Sistema Vigía al Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los servidores públicos y contratistas del Grupo Atención al Ciudadano con evaluación. <b>Recomendaciones:</b> Realizar un seguimiento más riguroso, toda vez que aún se presentan muchas peticiones resueltas por fuera de los términos establecidos en la Ley, dar cumplimiento a todas las acciones establecidas en el PM.

H4(2017)	<p>1. En Memorando No. 20215310047873 del 07/07/2021 se indicó que se tuvo un grupo de trabajo desde el 06nov2020 al 27feb2021, y se allegó copia de un correo del 28oct2020 con una presentación al Comité de Contratación en el que se indicaba "Para establecer el valor a adicionar de los servicios, se toma conforme a la clasificación del grupo que se propone para la atención de las PQRSD que ingresan diariamente a la Entidad (...)" se indicó igualmente que por temas presupuestales no tuvo continuidad y que en virtud de lo anterior, desde marzo de 2021 nuevamente cada dependencia es la responsable de dar trámite a las PQRSD asignadas.</p> <p>2. Se allegaron pantallazos del calendario de reuniones de PQRSD pero no se allegó lista de asistencia para corroborar que las mismas se hayan realizado, de igual forma se anexaron pantallazos de varios correos haciendo seguimiento a las PQRSD, memorandos 20215300027853, 20215300027863, 863 /873 / 883/ 893 del 06/04/2021 y 20215310036053, 20215310036073, 073/083 del 28/05/2021, entre otros.</p> <p>3. Se verificó la página web y se evidenció la publicación de 5 informes semestrales de PQRSD, los cuales se pueden evidenciar en la página de la entidad en el espacio de Transparencia y acceso a la información pública, en el numeral 10 y en el ítem de Informes de PQR'S, verificado por la auditora el día 18/07/2021; los cuales pueden ser verificados en el siguiente link: <a href="https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a>; de igual forma se evidenció correo de comunicaciones de fecha 20/11/2020 con el cuál se publicó video "Conoce un poco más sobre las PQRSD"</p> <p><b>Recomendaciones:</b> Realizar un seguimiento y monitoreo, toda vez que aún se presentan peticiones resueltas por fuera de los términos establecidos en la Ley, observando que las acciones no han sido efectivas para eliminar la causa que generó el hallazgo.</p>
----------	---

Fuente: Elaboración de la auditora de las evidencias allegadas por los responsables de los hallazgos, verificaciones realizadas en la página web, aplicativo Orfeo para establecer la efectividad de las acciones.

Es de anotar que para el caso de hallazgos con presunta incidencia disciplinaria, fiscal o penal, que se encuentren en etapa de investigación, el hecho de cerrar el hallazgo, una vez verificada la efectividad de las acciones por parte de los auditores desde la parte administrativa, no implica, que la investigación por parte del ente competente se suspenda.

## 7. CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno, inmerso en la gestión sobre la atención a PQRSD, es susceptible de mejora de conformidad las recomendaciones realizadas por la auditora de la OCI y/o las que considere el responsable de proceso, permitirán subsanar las causas que generaron los hallazgos.

Los resultados del informe únicamente hacen referencia a los soportes y evidencias verificadas por parte de la auditora, según selectivo y no se hace extensible a otros soportes.

## 8. RECOMENDACIONES

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se hacen con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

No obstante, la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"* art. 12 - Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) indica *"Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas"*.

Y en el Artículo 3º.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:

- a. *"El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*

*En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.*

*Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.*

Cordialmente,



**ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Coordinadora Plan Anual de Auditoría



**MARTHA JANNETH CORREA PINEDA**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Auditora Interna OCI-Contratista

Proyectó y verificó: Martha Janneth Correa Pineda – Contratista OCI - Auditora 

Revisó: Alba Enidia Villamil Muñoz – Jefe de Oficina de Control Interno

Z:\OCI\_2021\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_03 INFORME DEFINITIVO DE EVALUACION PQRSD PRIMER SEMESTRE\_2021.docx