

MEMORANDO



20212000012833

No. 20212000012833
Bogotá, 25-02-2021

Para: **CAMILO PABON ALMANZA**
Superintendente de Transporte

De: Jefe Oficina Control Interno

Asunto: Comunicación Informe semestral sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias, correspondiente al segundo semestre de 2020

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 semestral sobre el particular.

En este sentido, la Oficina de Control Interno se permite comunicar el informe mencionado en el asunto, para conocimiento y fines que se consideren pertinentes.

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 Atención al Ciudadano.

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,

1

auditor interno o similar las siguientes: *literal k) indica “Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas”.*

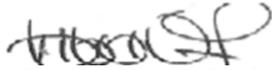
Y en el Artículo 3º.- *Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:*

- 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

Anexo: Treinta y tres (33) folios.

Copia CICCI:: Álvaro Ceballos Suárez – Superintendente Delegado de Puertos, María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Asesora Jurídica , y 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, Javier Pérez Pérez - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor , Álvaro Ceballos Suarez - 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 Marín - Director Financiero, Eliana Quintero - Coordinadora Grupo 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_2020\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\18. PQRS_SEGUNDO SEMESTRE 2020. docx

INFORME DE SEGUIMIENTO

Evaluación: X Seguimiento: Auditoría Interna:

FECHA: 24 de febrero de 2021

NOMBRE DEL INFORME:

Informe semestral sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias – II Semestre de 2020

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la oportunidad y calidad de las respuestas generadas (muestreo selectivo no estadístico)
- Verificar los riesgos del proceso y la efectividad de los controles.
- Realizar seguimiento a los resultados de informes anteriores.

3. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del segundo semestre de 2020, según selectivo.

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

- Constitución Política de Colombia Artículos 23, 209.
- 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 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 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 103 de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*.

INFORME DE SEGUIMIENTO

- Decreto 1069 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho"*.
 - 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 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 15-DIF-05 V2 3 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."*
 - 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."*
 - Resolución No. 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 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 1795 de mayo de 2019 *"Por la cual se suprimen y crean nuevos grupos internos de trabajo de la Superintendencia de Transporte"*.
 - Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 *"Por medio de la cual se levanta la suspensión de los términos de todas las actuaciones administrativas adelantadas por la Superintendencia de Transporte ordenada mediante Resolución 6255 de marzo 30 de 2020 de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones."*
 - 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.

En el desarrollo de la evaluación se realizó la verificación y análisis de la información allegada y consulta en los aplicativos y página web para la generación del informe, el cual se comunica con las observaciones, conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

INFORME DE SEGUIMIENTO
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con memorado No. 20202000077683 del 31 de diciembre de 2020 se comunicó el Plan de Trabajo - Informe de evaluación semestral sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias PQRSD correspondiente al segundo semestre 2020.

La auditora verificó las evidencias allegadas por parte de la Coordinadora de Atención al Ciudadano allegadas con el memorando No. 20215310003303 del 18 de enero de 2021, adicionalmente, la auditora verificó información en el sistema de gestión Orfeo, respecto del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas a través de cada uno los canales de atención dispuestos por la Entidad, y la página web de la Superintendencia de Transportes, información correspondiente al segundo semestre de 2020, según selectivo.

Pruebas Realizadas

- **Verificación de los canales de atención dispuestos para atención:**

Conforme a la verificación realizada a la información suministrada, se observó que tienen los siguientes canales de recepción: #767, Call Center, correo electrónico, Entrega Personal, fax, mensajería, ventanilla presencial, verbal y web, adicionalmente por tipología y el sistema documental mediante el cual fue radicado (Orfeo o Vigía), lo cual se detalla a continuación:

Etiquetas de fila	Número de radicaciones
#767	141
Call Center	81
Correo electrónico	5.320
Entrega Personal	1
Fax	4
Mensajería	56
Ventanilla presencial	62
Verbal	2
Web	10.587
Total General	16.254

Fuente. Análisis auditora de la OCI- tomado de los Archivos Excel denominados: vigia_pqr_detallado_II_SEM_2020.

Tipo de radicación	No. Radicaciones por tipo	Porcentaje de radicaciones por tipología
Denuncia	1.653	10,16%
Felicitación	4	0,24%
Petición	5.980	36,79%
Queja	4.297	26,43%
Reclamo	1.978	12,16%
Solicitud	2.342	14,40%
Total	16.254	100%

Fuente. Análisis auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: vigia_pqr_deetallado_II_SEM_2020 y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

INFORME DE SEGUIMIENTO

Situaciones evidenciadas

- Se Observó en la información remitida, por la Coordinación de Atención al Ciudadano, el total PQRSDS atendidas por canal y por cantidad, lo siguientes: 141 recibidas por el #767, por el Call Center se recibieron 81, por Correo Electrónico 5.320, por Entrega Personal 1, por Fax 4, por Mensajería 56, por Ventanilla Presencial 62, de forma Verbal 2 y por la Página Web 10.587; evidenciando que para el segundo semestre de 2020 el mecanismo más utilizado para la recepción de PQRS, fue la Página Web con 10.587, seguido del Correo Electrónico con 5.320, #767 con 141, Call Center con 81, Ventanilla Presencial con 62, Mensajería con 56, fax con 4, Verbal 2 y Entrega Personal 1 (ver tabla 1).
- Se observó que por tipología se recibieron: Denuncias - mil seiscientos cincuenta y tres (1.653); Felicitaciones - cuatro (4); Peticiones - cinco mil novecientos ochenta (5.980); Quejas - cuatro mil doscientas noventa y siete (4.297), Reclamos - mil novecientos setenta y ocho (1.978) y Solicitudes – dos mil trescientas cuarenta y dos (2.342), para un total de dieciséis mil doscientas cincuenta y cuatro (16.254) PQRS (ver tabla 2).
- Se evidenció acorde con la información recibida en el archivo denominado, *vigia_pqr_deetallado_II_SEM_2020*, que del 100% (16.254) de las PQRS, radicadas durante el segundo semestre de 2020, peticiones representan el mayor porcentaje de composición por tipología, con el 36.79% correspondientes a 5.980, en segundo lugar, están las quejas con el 26,43% que corresponde a 4.297 y en tercer lugar las solicitudes con el 14,40% que corresponden a 2.342 radicadas en el período objeto de verificación.
- No se evidenció la información solicitada respecto del listado que debía ser allegado por separado de las PQRSD recibidas en el período de la declaratoria de Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, por lo cual la información no pudo ser procesada, no obstante mediante Memorando No. 20215310003303 del 18 de enero de 2021 y lo verificado en el Informe PQRDS del segundo semestre publicado en la página web de la entidad, se indicó lo siguiente: *“Cabe anotar, que durante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, atendiendo los Protocolos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, no se prestó servicio de manera presencial entre el 25 de marzo y el 2 de noviembre de 2020. Iniciando la atención presencial de manera gradual a partir del pasado 3 de noviembre, en el horario especial de 7:00 am a 2:00pm.”* Lo cual se puede evidenciar en el siguiente link: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Enero/Atencionciudadano_12/Informe-de-PQRDS-2-SEMESTRE2020.pdf

Recomendación

Implementar las acciones de mejora necesarias, para que se realice la entrega de la información solicitada en la forma y plazos establecidos en el Plan de Trabajo, para prevenir rezagos en la ejecución del plan anual de auditoría.

- **Gestión total de atención de requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas proyectadas, firmadas y entregadas - notificadas).**

Pruebas realizadas

Se verificó por parte de la auditora la información remitida mediante el archivo denominado vigia_pqr_deetallado_II_SEM_2020 y memorando No. 20215310003303 del 18 de enero del 2021 versus revisión selectiva de los radicados de respuesta en el Orfeo, se evidenció el porcentaje total de PQRSD con y sin registros de salida, por canales de atención y tipologías, lo cual se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 3: Porcentaje de trámite total de PQRSD con radicado de salida y sin radicado por tipología segundo semestre de 2020

Tipo de PQRSD	No. Total por PQRSD	Asignada	Cerrado	Devuelta	Pendiente de Asignación	Reasignada	Registrado	Resuelta	Traslado en proceso
Denuncia	1.653	747	1	20	4	475	7	397	2
Felicitación	4	1	2			1			
Petición	5.980	2.353	232	25	8	1.445	40	1.872	5
Queja	4.297	2.120	1	15	9	1.136	33	979	4
Reclamo	1.978	1.061	2	19	3	554	13	326	
Solicitud	2.342	881	249	11		511	18	671	1
Total PQRSD	16.254	7.163	487	90	24	4.122	111	4.245	12

Fuente: análisis de la auditora de la OCI-- tomado del Archivo Excel denominado: vigia_pqr_deetallado_II_SEM_2020 y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Situaciones evidenciadas

Se observó que del total de las denuncias asignadas el 76% se encuentra sin radicado de salida, de las felicitaciones el 50% se encuentra sin radicado de salida, de las peticiones el 65,72% se encuentran sin radicado de salida, de las quejas el 77,20% se encuentra sin radicado de salida, de los reclamos el 83.42% se encuentra sin radicado, de las solicitudes el 60.72 se encuentran sin radicado de salida, se observó que del total de las PQRDS radicadas en la Superintendencia de Transporte en el segundo semestre de 2020 , se reportó el 70,89% sin registro de salida, es decir sin trámite.

Recomendación

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.

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

Pruebas realizadas

Tabla 4 cumplimiento del promedio en los términos de respuesta tomado del archivo Excel denominado: días-en-responder-dependencias.

Dependencia actual	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud
0 - Superintendente de Transporte	8		8	8	8	8
100 - Despacho Superintendente de Transporte		177	187			
110 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			87	150		63
300 - Oficina Jurídica	114		103	98	106	105
310 - Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva			124	48	54	118
330 - Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte			55		158	95
400 - Oficina de Planeación						84
500 - Secretaría General			184			
501 - Grupo de Control Interno Disciplinario			43	60		133
502 - Grupo de Talento Humano			141			98
530 - Dirección Administrativa			98			134
531 - Grupo de Atención al ciudadano	87	66	107	97	92	96
532 - Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	8		8	8		8
533 - Grupo de Notificaciones	8		37	8	8	
534 - Grupo de Gestión Documental	106		104	82	67	89
540 - Dirección Financiera	35		101	112	118	111
560 - Grupo de Gestión Documental (a)			8			
600 - Superintendencia Delegada de Puertos						174
630 - Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	76		109	100	136	79
640 - Dirección de Investigaciones de Puertos	97		79		179	117
700 - Superintendencia Delegada Concesiones e Infraestructuras	75		103	96	94	91
730 - Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura			146			158
740 - Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	151		125	103	99	114
800 - Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre			18			96
810 - Grupo de Investigaciones a Informes de Infracciones de Transporte - IUIT			136			120
860 - Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	103	148	93	100	76	88
870 - Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	110		121	108	132	123
901 - Grupo de Promoción y Prevención Delegada para la Protección de Usuarios del Sector	131		122	110	99	109

INFORME DE SEGUIMIENTO

Transporte						
910 - Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	87	28	96	92	91	102
Promedio general por tipología Entidad en días	80 días	105 días	94 días	81 días	95 días	100 días

Fuente: análisis auditora de la OCI-- tomado del Archivo Excel denominado: días-en-responder-dependencias.

Situaciones evidenciadas

Una vez verificada la información reportada en el archivo Excel denominado: días-en-responder-dependencias y del Memorando No. 20215310003303 del 18 de enero de 2021, en el que se indicó *“En el archivo días-en-responder-dependencias.xlsx extraído del VIGIA_PQR_DETALLADO .xlsx del BI se detalla la dependencia y la tipología documental midiendo promedio de días en responder. Se promedian los días transcurridos SIN respuesta hasta hoy y los días en responder de las PQRDS que ya fueron respondidas.”*

En virtud de la mencionada información se evidenció que el Superintendente de Transporte dio respuesta a las denuncias, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en un promedio de 8 días; el despacho del Superintendente de Transporte se dio respuesta de las felicitaciones en un promedio de 177 días, y las peticiones en un promedio de 187 días; la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones resolvió las peticiones en un promedio de 67 días, las quejas en un promedio de 150 días y las solicitudes en un promedio de 63 días; la Oficina Jurídica dio respuesta a las denuncias en un promedio de 114 días, a las peticiones en un promedio de 103 días, las quejas en un promedio de 98 días, los reclamos en un promedio de 106 días y las solicitudes en un promedio de 105 días; el Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva resolvió las peticiones en un promedio de 124 días, las quejas en un promedio de 48 días, los reclamos en un promedio de 54 días y las solicitudes en un promedio de 118 días; el Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte dio respuesta a las peticiones en un promedio de 55 días, a los reclamos en un promedio de 158 días y a las solicitudes en un promedio de 95 días; Oficina de Planeación le dio respuesta las solicitudes en un promedio de 84 días; Secretaría General le dio respuesta a las peticiones en un promedio de 184 días; Grupo de Control Interno Disciplinario dio respuesta a las peticiones en un promedio de 43 días, a las quejas en un promedio de 60 días y a las solicitudes en un promedio de 133 días; Grupo de Talento Humano dio respuesta a las peticiones en un promedio de 141 días, y a las solicitudes en un promedio de 98 días; la Dirección Administrativa dio respuesta a las peticiones en un promedio de 98 días, a las solicitudes en un promedio de 134 días; Grupo de Atención al Ciudadano dio respuesta a las denuncias en un promedio de 87 días, a las felicitaciones en un promedio de 66 días, a las peticiones en un promedio de 107 días, a las quejas en un promedio de 97 días, a los reclamos en un promedio de 92 días, a las solicitudes en un promedio de 96 días.

De igual forma, el Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa dio respuesta a las denuncias en un promedio de 8 días, a las peticiones en un promedio de 8 días, a las quejas en un promedio de 8 días, y a las solicitudes en un promedio de 8 días; Grupo de Notificaciones dio respuesta a las denuncias en un promedio 8 días, a las peticiones en un promedio de 37 días, a las quejas en un promedio de 8 días, a los reclamos en un promedio de 8 días;

INFORME DE SEGUIMIENTO

Grupo de Gestión Documental di respuesta a las denuncias en un promedio de 106 días, a las peticiones en un promedio de 104 días, a las quejas en un promedio de 82 días, a los reclamos en un promedio de 67 días y a las solicitudes en un promedio de 89 días; Dirección Financiera dio respuesta a las denuncias en un promedio de 35 días, a las peticiones en un promedio de 101 días, a las quejas en un promedio de 112 días, a los reclamos en un promedio de 118 días, y a las solicitudes en un promedio de 111 días; el Grupo de Gestión Documental (a) dio respuesta a las peticiones en un promedio de 8 días;

Superintendencia Delegada de Puertos dio respuesta de las solicitudes en un promedio de 174 días; Dirección de Promoción y Prevención en Puertos dio respuesta a las denuncias en un promedio de 76 días, a las peticiones en un promedio de 109 días, a las quejas en un promedio de 100 días, a los reclamos en un promedio de 136 días, a las solicitudes en un promedio de 79 días; Dirección de Investigaciones de Puertos dio respuesta a las denuncias en un promedio de 97 días, a las peticiones en un promedio de 79 días, a los reclamos en un promedio de 179 días y a las solicitudes en un promedio de 117 días; la Superintendencia Delegada Concesiones e Infraestructuras dio respuesta a las denuncias en un promedio de 75 días, a las peticiones en un promedio de 103 días, a las quejas en un promedio de 96 días, a los reclamos en un promedio de 94 días, y a las solicitudes en un promedio de 91 días; la Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura dio respuesta a las peticiones en un promedio de 146 días, a las solicitudes en un promedio de 158 días; la Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura dio respuesta a las denuncias en un promedio de 151 días, a las peticiones en un promedio de 125 días, a las quejas en un promedio de 103 días, a los reclamos en un promedio de 99 días, y a las solicitudes en un promedio de 114 días;

Así mismo, la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte dio respuesta a las peticiones en un promedio de 18 días, y a las solicitudes en un promedio de 96 días; el Grupo de Investigaciones e Informes de Infracciones de Transporte – IUIT dio repuesta a las peticiones en un promedio de 136 días, a las solicitudes en un promedio de 120 días; la Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre resolvió las denuncias en un promedio de 103 días, las felicitaciones en un promedio de 148 días, las peticiones en un promedio de 93 días, las quejas en un promedio de 100 días, los reclamos en un promedio de 76 días y las solicitudes en un promedio de 88 días; la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre dio respuesta a las denuncias en un promedio de 110 días, a las peticiones en un promedio de 121 días, a las quejas en un promedio de 108 días, a los reclamos en un promedio de 132 días, y a las solicitudes en un promedio de 123 días; el Grupo de Promoción y Prevención Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte dio respuesta a las denuncias en un promedio de 131 días, a las peticiones en un promedio de 122 días, a las quejas en un promedio de 110 días, a los reclamos en un promedio de 99 días y a las solicitudes en un promedio de 109 días; y la Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte dio respuesta a las denuncias en un promedio de 87 días, a las felicitaciones en un promedio de 28 días, a las peticiones en un promedio de 96 días, a las quejas en un promedio de 92 días, a los reclamos en un promedio de 91 días, y a las solicitudes en un promedio de 102 días.

Así las cosas, el promedio general en días para dar respuesta según la tipología en toda la Entidad es la siguiente:

Las Denuncias en la Entidad son resueltas en un promedio de 80 días, la Felicitaciones en un promedio de 105 días, las Peticiones en un promedio de 94 días, las Quejas en un promedio de 81 días, los Reclamos en un promedio de 95 días y las Solicitudes en un promedio de 100 días; evidenciándose además que solo tres dependencias dieron efectivo cumplimiento de la normatividad legal respecto de la atención dentro de los términos establecidos, según el promedio en días de atención de las diferentes PQRSD, como son: 0 - Superintendente de Transporte, 532 - Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa, 560 - Grupo de Gestión Documental (a).

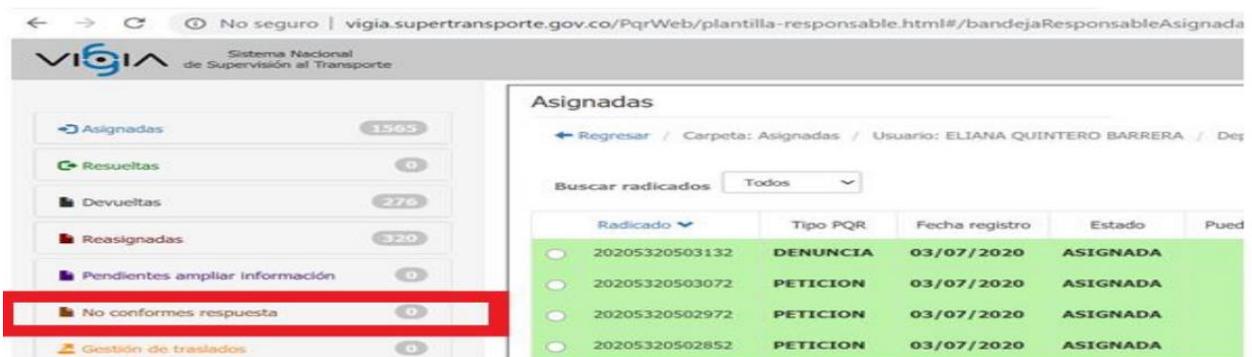
Recomendación

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.

- **Acciones de verificación de la satisfacción del usuario, con la respuesta emitida por la Supertransporte.**

Pruebas realizadas

Mediante Memorando No. 20215310003303 del 18 de enero de 2021, la Coordinada de Atención al Ciudadano señaló lo siguiente frente a la solicitud de información “*Aunque el aplicativo VIGÍA tiene una opción para obtener una estadística al respecto, no es posible captar ésta información, lo indicado anteriormente, obedece a que si bien la Supertransporte recibe o radica las PQRs a través del aplicativo VIGÍA, las Respuestas se deben dar por el aplicativo ORFEO y estos dos aplicativos no tienen comunicación o enlace entre sí, es por esta razón que para obtener una Respuesta de la ciudadanía se realizaban encuestas en el Centro Integral de Atención al ciudadano.*”



The screenshot shows the VIGIA web application interface. On the left, there is a dashboard with several statistics: Asignadas (1565), Resueltas (0), Devueltas (276), Reasignadas (320), Pendientes ampliar información (0), and No conformes respuesta (0). The 'No conformes respuesta' category is highlighted with a red box. On the right, there is a table titled 'Asignadas' with columns: Radicado, Tipo PQR, Fecha registro, Estado, and Pued. The table contains four rows of data, all with the state 'ASIGNADA'.

Radicado	Tipo PQR	Fecha registro	Estado	Pued
20205320503132	DENUNCIA	03/07/2020	ASIGNADA	
20205320503072	PETICION	03/07/2020	ASIGNADA	
20205320502972	PETICION	03/07/2020	ASIGNADA	
20205320502852	PETICION	03/07/2020	ASIGNADA	

Imagen tomada por parte de la auditora, del memorando No. 20215310003303 del 18 de enero de 2021

Situaciones evidenciadas

Si bien es cierto, que se indicó que para obtener la percepción de satisfacción de la ciudadanía con respecto a las respuestas emitidas por las Diferentes Dependencias de la

INFORME DE SEGUIMIENTO

Entidad se realizan a través de encuestas en el Centro Integral de Atención al Ciudadano, también es cierto que en la respuesta emitida mediante el Memorando señalado se indicó lo siguiente “*Debido al confinamiento obligatorio ocasionado por la pandemia Covid-19 y para no tener contacto por medio del diligenciamiento físico de encuestas, el último semestre no se han practicado encuestas a los ciudadanos atendidos de manera presencial. (...) En los informes del Grupo Atención al Ciudadano de noviembre y diciembre pasados se incluyeron los resultados de las encuestas de satisfacción efectuadas por Américas BPO para usuarios del Call Center.*”

Se señaló que en los informes del mes de noviembre y diciembre de 2020 el Grupo de Atención al Ciudadano incluyó los resultados de las encuestas de satisfacción efectuadas por Américas BPO para usuarios de Call Center, dicha información no es significativa, toda vez, que durante el segundo semestre de 2020 a través de Call Center fueron radicadas tan solo 81 PQRSD frente al total de 16.254 PQRSD radicadas por todos los medios establecidos por la Entidad.

Es decir, que no se tiene información que pueda ser medida o validada por la OCI frente a la satisfacción del ciudadano respecto a las respuestas emitidas por la Superintendencia de Transporte para todo el segundo semestre de 2020 ni frente a los diferentes medios establecidos.

Recomendación

Dar cumplimiento a lo establecido en el *Protocolo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte*; respecto de la medición de la percepción de los ciudadanos, aun con los efectos de la pandemia del COVID – 19 y pese a que la atención presencial no pudo ser realizada por las mencionadas circunstancias, se pueden realizar la encuestas de satisfacción a través de herramientas tecnológicas (mecanismos virtuales, telefónicos, entre otros) que permitan medir la percepción de los usuarios respecto de las respuestas dadas a las PQRSD durante el segundo semestre de 2020.

Es importante realizar la medición de la percepción acorde con el protocolo establecido que coadyuven a la mejora de la prestación del servicio y la retroalimentación de los usuarios frente a la oportunidad, claridad, conocimiento, cumplimiento de la expectativa etc, máxime que en la actualidad nuestro país y el mundo sigue afrontando la Pandemia.

Clasificación de requerimientos por temáticas y dependencias con responsables de dar respuesta y la gestión realizada.

Pruebas realizadas

Tabla 5: Requerimiento por temáticas, dependencia responsable y gestiones realizadas

Temáticas	Dependencia Actual	Gestión realizada
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud revocatoria y devolución del valor pagado • Reclamo negligencia y demora en trámite • Incumplimiento por oferta realizada en página • Políticas abusivas en vouchers 	0 - Superintendente de Transporte	Registrado 73

INFORME DE SEGUIMIENTO

<ul style="list-style-type: none"> • Entre otros. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Felicitación • Petición investigación empresa • Petición prolongación alivio del sector • Entre otros. 	100 - Despacho Superintendente de Transporte	Cerrado Resuelta por Orfeo	2 1
<ul style="list-style-type: none"> • Falla en acceso a la página • Falla aplicativo trámites • Entre otros. 	110 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Reasignado Resuelta por Orfeo	1 3
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud concepto • Solicitud información • Sanciones Supertransporte • Viabilidad masivo en Cali • Derecho de petición • Entre otros. 	300 - Oficina Jurídica	Asignado Devuelta Reasignado Resuelta por responsable Orfeo	30 1 284 205
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de pago • Información embargo • Devolución retención • Solicitud de aplicación de títulos • Solicitud prescripción • Levantamiento de medidas cautelares • Paz y salvo • Entre otros. 	310 - Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva	Reasignado Resuelta por responsable Orfeo	14 46
<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación prejudicial • Conciliación extrajudicial 	330 - Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte	Asignada Reasignada	7 2
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud constancia de realización y terminación práctica jurídica 	400 - Oficina de Planeación	Reasignada	1
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud inspección a una empresa por obligaciones pensionales 	500 - Secretaría General	Reasignada	1
<ul style="list-style-type: none"> • Queja contra empleado • Queja contra Supertransporte • Solicitud información proceso 	501 - Grupo de Control Interno Disciplinario	Asignada Reasignada	3 2
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud certificación laboral • Proceso de ingreso Convocatoria juventud y meritocracia • Salud ocupacional • Solicitud información proceso de Selección • Solicitud información vacantes y contratación • Entre otros. 	502 - Grupo de Talento Humano	Asignada Reasignada	1 39
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud información sobre nombramientos • Solicitud certificado contrato ejecutado y certificaciones laborales • Solicitud ingresos y retenciones 	530 - Dirección Administrativa	Cerrado Reasignada Resuelta por responsable orfeo	1 2 10
<ul style="list-style-type: none"> • Alerta propagación covid • Robo de objetos maleta • Reembolso de dinero por tiquetes • Queja por prestación de servicio • Queja aerolínea • Prescripción de sanciones • Queja empresa de mensajería 	531 - Grupo de Atención al ciudadano	Asignada Devuelta Reasignada Resuelta responsable Orfeo	2067 59 410 2612

<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento derechos del consumidor • Entre otros 		
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reparación de daños póliza vencida • Reitera solicitud devolución dinero • Queja cambio de fechas pasajes • Queja y reclamación contra empresas de transporte • Desistimiento de denuncia 	532 - Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	Registrado 28
<ul style="list-style-type: none"> • Queja por pasar la noche en un aeropuerto • Queja y reclamo empresa aérea • Reclamación por pérdida de tiquete comprado en pandemia • Solicitud reembolso • Solicitud investigación administrativa 	533 - Grupo de Notificaciones	Devuelta 2 Pendiente asignación 24 Resuelta responsable Orfeo 1
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud información investigación administrativa • Solicitud copias • Certificación de reporte sanciones • Entre otros. 	534 - Grupo de Gestión Documental	Asignada 400 Cerrado 217 Devuelta 2 Reasignada 52 Resuelta responsable Orfeo 375
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud devolución dinero • Solicitud de información • Estado de cuenta • Paz y salvo • Acuerdo de pago • Certificación sanciones y multas • Entre otros. 	540 - Dirección Financiera	Asignada 11 Cerrado 3 Devuelta 5 Reasignada 38 Resuelta responsable Orfeo 106
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud revocatoria y devolución dineros pagado mediante multa • Entre otros. 	560 - Grupo de Gestión Documental (a)	Registrado 10
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud información interventoría 	600 - Superintendencia Delegada de Puertos	Resuelta responsable Orfeo 1
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncia anónima • Solicitud estados financieros • Mal servicio al cliente • Solicitud aprobación usuario y clave vigía • Abuso posición dominante • Demoras en la operación • Denuncia por prestación del servicio • Entre otros. 	630 - Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	Asignada 2 Cerrado 6 Reasignada 57 Resuelta responsable Orfeo 64 Traslado en proceso 12
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar dictar órdenes de control • Solicitud información • Accidente fluvial • Solicitud copias 	640 - Dirección de Investigaciones de Puertos	Reasignada 4 Resuelta responsable Orfeo 2
<ul style="list-style-type: none"> • Cobro injustificado peaje • Falla en alumbrado • Solicitud intervención • Entre otros. 	700 - Superintendencia Delegada Concesiones e Infraestructuras	Asignada 3 Reasignada 112
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta manejo aplicativo web • Consulta y asignación clave • Solicitud actualización datos 	730 - Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	Reasignada 11
<ul style="list-style-type: none"> • Descargos 	740 - Dirección de	Reasignada 101

INFORME DE SEGUIMIENTO

<ul style="list-style-type: none"> • Queja contra terminal de transportes • Devolución dinero • Mal estado de vía y cobro peajes • Incumplimiento protocolos de bioseguridad • Reclamo por daños en carretera • Solicitud investigación • Entre otros. 	Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	
<ul style="list-style-type: none"> • Revocatoria actos administrativos • Comparendo • Recurso • Solicitud prescripción comparendo 	800 - Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre	Reasignada 4 Resuelta por Orfeo 2
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud revocatoria comparendo • Devolución comparendos • Solicitud prescripción y caducidad • Reintegro por exoneración • Entre otros. 	810 - Grupo de Investigaciones a Informes de Infracciones de Transporte - IUIT	Asignada 45 Reasignada 4
<ul style="list-style-type: none"> • Radicación convenio colaboración • Nombramiento oficial de cumplimiento • Inconformidad respuesta • Solicitud investigación • Entre otros. 	860 - Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	Asignada 49 Cerrado 258 Devuelta 15 Reasignada 419 Resuelta responsable Orfeo 164
<ul style="list-style-type: none"> • Queja por prestación del servicio • Alegatos de conclusión • Solicitud revocatoria directa • incumplimiento protocolos de bioseguridad • Entre otros. 	870 - Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	Asignada 714 Devuelta 6 Reasignada 413 Resuelta responsable Orfeo 641
<ul style="list-style-type: none"> • Denuncia aerolínea • Problema con reembolso • Solicitud Información • Reclamación aerolínea • Abuso tarifas pasajes terrestres • Cambio fecha de vuelo • Entrega encomienda mal estado 	901 - Grupo de Promoción y Prevención Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	Asignada 6 Reasignada 83 Resuelta responsable Orfeo 3
<ul style="list-style-type: none"> • Queja aerolínea por doble cobro tiquete • Denuncia de consumidor • Reclamo información aerolínea • Información pública precios • Incumplimiento términos de entrega • Cambio de vuelo • Alza subida precios • Entre otros. 	910 - Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	Asignada 3825 Reasignada 2068 Resuelta responsable Orfeo 9
TOTAL GESTIÓN DE RADICACIONES EN LA ENTIDAD		Asignada 7.163 Cerrado 487 Devuelta 90 Pendiente de asignación 24 Reasignada 4.122 Registrado 111 Resuelta por responsable Orfeo 4.245 Traslado en proceso 12 Total: 16.254

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: vigia_pqr_deetallado_II_SEM_2020

Situaciones evidenciadas

En la anterior tabla según la información allegada por la Coordinadora de Atención al Ciudadano Archivo Excel denominado: vigia_pqr_deetallado_II_SEM_2020, se evidenció lo siguiente:

En la columna de la izquierda se relaciona la generalidad de la temática relacionada con las PQRSD por cada una de las dependencias, y en la columna derecha se relaciona el estado de cada una de las gestiones realizadas a las radicaciones en las dependencias respectivas, observándose que para el segundo semestre de 2020 se encontraron en estado Asignada 7.163, Cerrado 487, Devuelta 90, Pendiente de Asignación 24, Reasignada 4122, Registrado 111, Resuelta por responsable Orfeo 4245, Traslado en proceso 12; es decir que de las 16.254 PQRSD sólo fueron atendidas 4.732 las cuales se encuentran en estado (Resuelta por responsable Orfeo y cerrado), las demás se encontraban pendientes al cierre del segundo semestre de 2020 en estado Asignada, Devuelta, Pendiente de Asignación, Reasignada, Registrado, Traslado en Proceso, para un total de 11.522; el porcentaje de PQRSD atendidas fue del **29.11%** y el porcentaje de PQRSD que estaban pendientes al cierre del segundo semestre de 2020 fue de **70.89%**.

Recomendaciones

- Tramitar las PQRSD a la mayor brevedad y dar cumplimiento a los términos establecidos en el Decreto 491 del 2020 y la Ley 1755 de 2015, estableciendo actividades y controles de seguimiento y monitoreo que aseguren el cumplimiento de términos legales.
 - 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.
- **Número de peticiones verbales elevadas durante el semestre, mecanismos de recepción, tiempo de respuesta.**

Pruebas realizadas

Mediante Memorando 20215310003303 del 28 de enero del 2021, se señaló lo siguiente: Se adjunta archivo medio-de-recepción con información de la procedencia y el tiempo en responder, así:

Imagen tomada: Memorando 20215310003303 del 28 de enero del 2021

Promedio de DÍAS EN RESPONDER	Etiquetas de columna						Total general
Etiquetas de fila	DENUNCIA	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	Total general
2020	93	105	104	95	92	97	98
# 767				89			89
CALL CENTER	132		113	106	103		107
CORREO ELECTRÓNICO	85	177	95	93	75	86	91
ENTREGA PERSONAL			59				59
FAX			63	107			96
MENSAJERÍA	58		74	90	99	50	72
VENTANILLA PRESENCIAL	71		41	67	44	39	47
VERBAL				79	93		86
WEB	95	81	111	96	95	106	102
Total general	93	105	104	95	92	97	98

*Fuente vigia_pqr-detallado del BI

Situaciones evidenciadas

Conforme a lo evidenciado en el archivo Excel vigia_pqr_deetallado_II_SEM_2020, se observó que solo fueron radicadas dos (2) peticiones verbales relacionadas con i) Queja por pago curso conducción y ii) pérdida de equipaje, correspondiente a una queja y un reclamo, los cuales según el promedio de días para dar respuesta equivalen a 79 y 93 respectivamente, ambas bajo competencia de la 910 - Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte (dependencia actual) las cuales fueron reasignadas por solicitud en el GLPI 70828.

Recomendación

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.

- **Número de peticiones elevadas en idioma o lenguas distintas al idioma español, y el trámite dado a las mismas.**

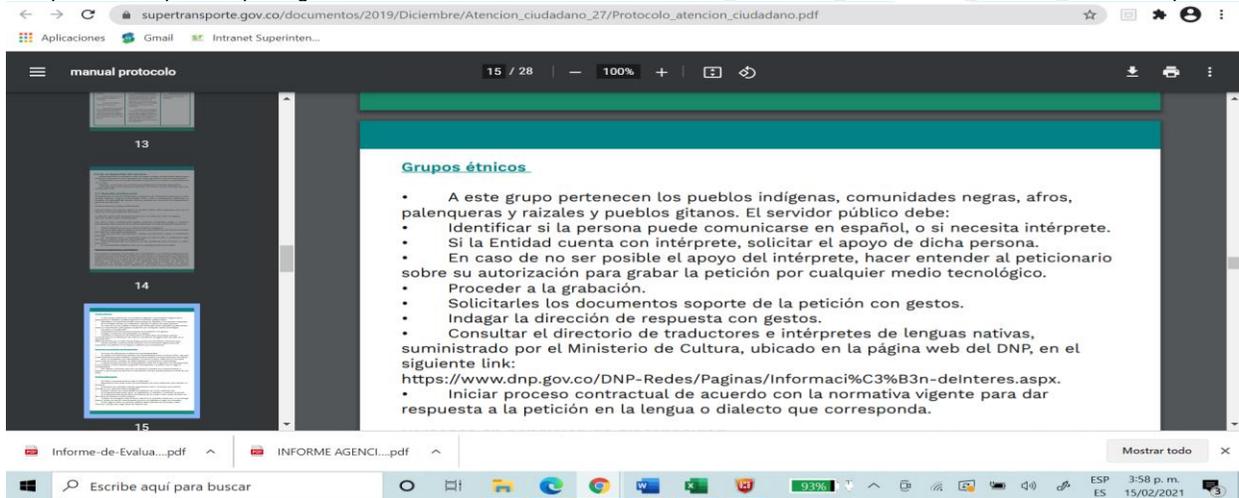
Mediante Memorando 20215310003303 del 28 de enero del 2021, se indicó “Durante el segundo semestre de 2020, no se presentaron peticiones en idioma distinto al español”, en virtud de lo anterior la OCI, hace la salvedad no realizará evaluación del presente punto teniendo en cuenta que no remitieron información para verificar. No obstante, la auditora verificó en la página web de la Entidad que existen mecanismos para que personas de otros países puedan acceder a solicitar información como se detalla en la siguiente imagen:



Adicionalmente, respecto a los grupos étnicos, se evidenció que en el Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia de Transporte se establecen los mecanismos para brindar atención a estos grupos, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen tomada por la auditora de la OCI del link:

https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2019/Diciembre/Atencion_ciudadano_27/Protocolo_atencion_ciudadano.pdf



- **Acciones realizadas frente a los hallazgos formulados y comunicados por la Oficina de Control Interno (OCI) en informes anteriores y mecanismo de verificación por parte del responsable, para asegurar su efectividad.**

Frente a este punto la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, mediante Memorando 20215310003303 del 28 de enero del 2021 indicó lo siguiente:

“✓ Como consecuencia del análisis frente al número tan alto de PQRDS asignadas a la Dirección de Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte, haciendo referencia principalmente a los traslados por competencia, a partir de mediados de febrero de 2020, el Grupo de Atención al Ciudadano empezó a atender, entre otras, este tipo de PQRDS. El segundo semestre de 2020 el Grupo de Atención al Ciudadano continuó tramitando PQRDS que estaban represadas en otras áreas de la entidad.

✓ El Grupo de Atención al Ciudadano continúa respondiendo a los usuarios que radicaron documentos y que, conforme al alcance de competencia de la entidad, deben ser trasladados a otras entidades, los cuales corresponden a los radicados reasignados desde la dirección de Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte.

✓ Durante el segundo semestre de 2020, el Grupo de Atención al Ciudadano, ha dado respuesta a 2.481 PQRDS del bloque de PQRDS que se encontraban represadas de años anteriores.

✓ Conforme a los resultados y situación que se ha venido presentado hace varios años con relación al número de PQRSD atendidas Vs el volumen de PQRDS recibidas, la administración decidió tercerizar las respuestas de las PQRDS con la firma Américas BPO.

✓ Adicional a los correos electrónicos que se envían a las diferentes áreas sobre el seguimiento a las PQRDS vencidas, se realizan frecuentemente reuniones de seguimiento vía Teams, para analizar las cifras de las PQRDS vencidas. Se adjunta archivo en PDF denominado: Evidencia de seguimiento a las PQRDS.

✓ Se dio cumplimiento a la publicación del informe del segundo semestre de PQRDS, esto, a través del siguiente link de la publicación del segundo semestre de 2020 https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Enero/Atencionciudadano_12/Informe-de-PQRDS-2-SEMESTRE2020.pdf”

Frente a las acciones señaladas anteriormente y las evidencias allegadas se verificó que a través del calendario se programaron varias reuniones de seguimiento respecto de las PQRSD, como ejemplo se anexa la siguiente imagen:

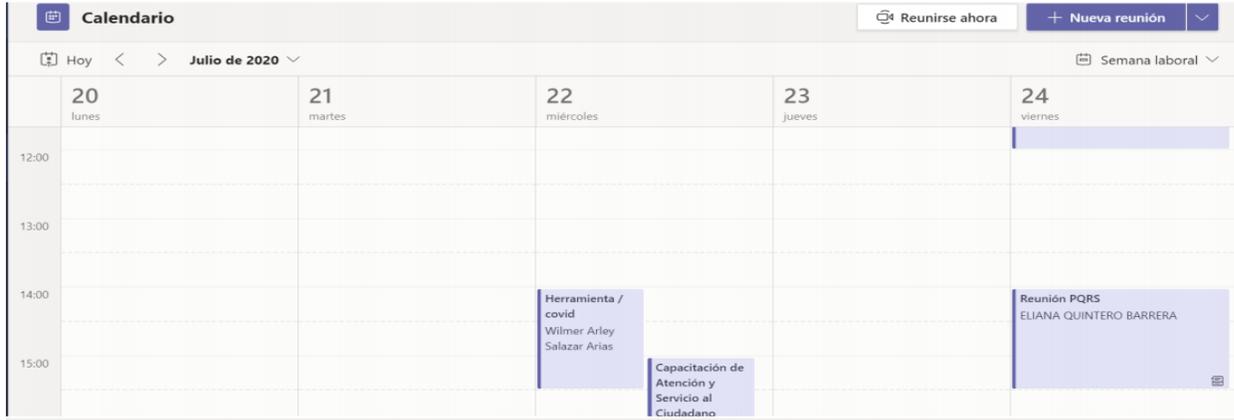


Imagen obtenida del archivo: Evidencias seguimiento PQRSD 2° Cuatrimestre

De igual forma se verificó la publicación del informe del segundo semestre de PQRSD, que debe realizar el Grupo de Atención al Ciudadano en el botón de transparencia y acceso a la información pública, en el siguiente enlace: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Enero/Atencionciudadano_12/Informe-de-PQRSD-2-SEMESTRE2020.pdf

Respecto de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento, no remitió las evidencias respectivas, por tanto, se hace la salvedad que no fue posible hacer la verificación.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.

Pruebas realizadas

Mediante Memorando No. 20218000003973 del 20 de enero de 2021 la Dependencia realiza una argumentación relacionada con la falta de personal para la atención de las PQRSD, indicando además que para el segundo semestre de 2020 se radicaron en el área 2.336 PQRSD y el estado en el que se encontraban, informando lo siguiente:

Estado	Radicados
Pendiente	124
Reparto	384
Respuesta Proyectada	1
Tramitado	1827
Total General	2336

Fuente: Imagen tomada por parte de la auditora de la OCI del memorando No. 20218000003973 del 20 de enero de 2021

- Número total de requerimientos por tipología, su estado, responsable.

INFORME DE SEGUIMIENTO

- Gestión total de atención de requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas proyectadas, firmadas o el medio implementado (informar cual) y entregadas) y notificadas.

Estado	Radicados	Trámite
Oficios Enviados	64	Traslado Externo por Competencia
	328	Requerimiento De Información
	1228	Respuesta Al Solicitante
	0	Archivo
Proyectados	1	Radicados Orfeo Proyectado
Total	1621	

Fuente: Imagen tomada por parte de la auditora de la OCI del memorando No. 20218000003973 del 20 de enero de 2021

Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre:
Situaciones evidenciadas

Mediante memorando se indicó lo siguiente frente a la atención de las PQRs por parte de la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte, resaltando lo siguiente:

“(...) Debe tenerse en cuenta, que la Dirección dentro de sus misionalidades, debe dar cumplimiento tanto a la gestión de las PQR’s como realizar averiguaciones preliminares, investigaciones administrativas, practicar pruebas, proyectar resoluciones, realizar visitas de inspección, entre otras, en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio que tiene la Dirección a su cargo. Es por ello, que el personal que integra la Dirección (12 funcionarios de planta y 13 contratistas), aparte de desarrollar las demás funciones inherentes a la misión del área, se encargan de atender las PQR’s pendientes por dar trámite o respuesta y las que se reciben diariamente.

Sin embargo, con el objeto de mejorar la efectividad y tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencia, esta Dirección de su personal que integra el grupo de trabajo, implementó un plan de contingencia para atender las peticiones pendientes de trámite y/o respuesta, compuesta por 1 funcionarias de planta y 5 contratistas. Teniendo en cuenta, que esta acción afecta a toda la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre, la Dirección de Promoción y Prevención participó en el apoyo para la contingencia, disponiendo de 1 funcionara de planta y por parte del Despacho dispuso de 1 funcionara de planta. (...)”

Atendiendo a lo anterior, con la información allegada en el archivo Excel denominado: “Informe Gestión PQRs_DITTT_2020-2”, se verificó la siguiente información:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Tabla 6: Número total por tipologías con o sin registro de salida

TIPO PQRSD	Número de PQRSD	Tramitado	Pendiente	Reparto	Respuesta proyectada
Denuncia	437	343	27	67	
Derecho de Petición	885	678	39	168	
Solicitud	209	149	28	32	
Queja	659	537	27	94	1
Reclamo	146	120	3	23	
Total	2.336	1.827	124	384	1

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI con base en la información que remitieron en Archivo Excel denominado: Informe Gestion PQRs_DITTT_2020-2

Se evidenció que las denuncias fueron tramitadas en un 78.48 %, las peticiones fueron atendidas en un 76,61%, las solicitudes fueron tramitadas en un 71,29%, las quejas fueron atendidas en un 81.48%, y los reclamos fueron atendidos en un 81,19%, es decir, que el total de PQRSD que fueron atendidas en el segundo semestre de 2020 en un 78.21%, quedando pendientes de respuesta el 21.78%.

Se observó en la base de datos remitida por la Delegada denominada Informe *Gestion PQRs_DITTT_2020-2*, que no permite realizar un comparativo de manera consistente, debido a la falta de ítems de los solicitados en el plan de trabajo comunicado, ya que no se relacionó la columna relacionada con la entrega y/o notificación, lo que no permitió la realización de un análisis completo.

Recomendaciones

Remitir la información solicitada, con las especificaciones solicitadas por la OCI según el plan de trabajo comunicado, para asegurar la calidad de los trabajos de auditoría y que generen valor agregado y se prevengan reprocesos.

Implementar las acciones necesarias que permitan subsanar las debilidades evidenciadas por parte de la Oficina de Control Interno y comunicadas a los responsables en el informe del primer semestre de 2020 (se reitera).

Pruebas realizadas

Tabla 7: Sistema de gestión documental de radicaciones

Canal de recepción Vigía - Gestión Documental	Canal de recepción Vigía -PQRSD	Orfeo	Vacias
Denuncia	87	256	94
Derecho de Petición	218	460	207
Solicitud	62	85	62
Queja	129	407	123
Reclamo	52	68	26
Total	548	1.276	512

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI tomado del Archivo Excel denominado: Informe Gestion PQRs_DITTT_2020-2

INFORME DE SEGUIMIENTO

Situaciones evidenciadas

De las 2.336 PQRSD radicadas en la Dependencia, 548 fueron recepcionadas por Vigía y 1.276 por Orfeo, quedando pendientes por tramitar 512 denuncias, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes con radicados desde el 2 de julio de 2020 en estado reparto, con respuesta proyectada y estado pendiente, si bien con la emergencia este tipo de actuaciones se encuentran cobijadas con la ampliación de términos consagrada en el artículo 5° del Decreto 491 de 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”. También es cierto, que según lo evidenciado en el Archivo Excel denominado: Informe Gestion PQRs_DITTT_2020-2, se evidencia que iniciando el segundo semestre de 2020 un gran porcentaje de PQRSD no fueron resueltas.

De igual forma se evidenció que de la base de Excel allegada 976 respuestas están con el mismo número de radicado de salida tanto para denuncias, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, como es el caso del radicado 20208700343321, una vez verificado el aplicativo Orfeo y observado dicho documento, el mismo hace referencia a la respuesta a los radicados de entrada 20205320302542, 20205320305072, 202053203131142 y 20205320503352; lo que evidencia que la información allegada no es confiable lo que transgrede el art. 2 literal e) de la Ley 87 de 1993 que establece “Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”, y demás normatividad aplicable.

Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte

Pruebas realizadas

Con el memorando con el cual se atendió la solicitud de la OCI, se señaló lo siguiente frente a la Dirección de Promoción y Prevención, que *“debe resolver PQRs de manera excepcional y que estas deben estar asignadas siguiendo los criterios que los decretos y el manual de funciones establecen para guiar las tareas conferidas. La Dirección de PYP, cuenta con 21 profesionales de planta y 3 profesionales contratistas, varios de ellos, dedicados a atender no solo PQRSD sino a cumplir con las demás tareas establecidas en el PAI (...)”*

La información allegada la enviaron en archivo Excel denominado: RADICADOS 2° SEMESTRE PYP, donde se evidenció:

Tabla 8: Número total por tipologías con o sin registro de salida				
TIPO PQRSD	Número de PQRSD	Tramitado	Pendiente	Trasladada
Denuncia	57	28	23	6
Derecho de Petición	137	55	64	18
Solicitud	75	33	42	10
Queja	108	60	37	11
Reclamo	29	11	12	6
Sin clasificar	417	333	74	
Total	823	520	252	51

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: RADICADOS 2° SEMESTRE PYP

INFORME DE SEGUIMIENTO

Tabla 9: Sistema de gestión documental de radicaciones

Canal de recepción VIGIA – Gestión Documental	Canal de recepción VIGIA –PQRSD	Orfeo	N/A
Denuncia	6	28	23
Derecho de Petición	18	56	63
Solicitud	10	33	32
Queja	12	60	36
Reclamo	6	11	12
Sin clasificar	16	333	68
Total	68	521	234

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: RADICADOS 2° SEMESTRE PYP

Situaciones evidenciadas:

Se evidenció que fueron radicadas 823 PQRSD en la Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte de las cuales fueron tramitadas 520, trasladadas 51 y sin tramitar 252, es decir que del total de PQRS se encontraba el 30,61% sin tramitar.

De igual forma se evidenció que 417 de las PQRS se encuentran sin clasificar, no se sabe a qué tipo de PQRSD corresponde, lo cual se verificó en el archivo Excel denominado: RADICADOS 2° SEMESTRE PYP, lo que evidencia que la información allegada no es confiable lo que transgrede el art. 2 literal e) de la Ley 87 de 1993 que establece “*Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros*”, y demás normatividad aplicable.

Se evidenció que varias respuestas fueron resueltas de forma extemporánea y otras no pudieron ser visualizadas en el aplicativo Orfeo por no tener imagen asociada, lo que genera que la información no pueda ser verificada en debida forma por la auditora de la OCI.

Recomendación

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 y prevenir la materialización de eventos de riesgo.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA
Pruebas realizadas

Una vez verificada la información aportada mediante Memorando No. 2021700003323 del 18 de enero de 2021, el Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura emitió respuesta al Plan de Trabajo presentado por la OCI, en donde se observó que le fueron asignadas un total de 838 PQRSD, según información remitida en el archivo excel denominado: PlanTrabajoPQRSDIISem2020DCEIMemo2021700003323, teniendo en cuenta la tipología, cantidad de PQRSD con y sin registros de salida, como se observa en la siguiente tabla:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Tabla 10: Número total por tipologías con o sin registro de salida

TIPO PQRSD	Número de PQRSD	Con Registro de Salida	Sin Registro de Salida
Denuncia	21	20	1
Derecho de Petición	160	152	8
Documentos Informativos	578	497	81
Queja	68	63	5
Reclamo	11	9	2
Total	838	741	97

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: PlanTrabajoPQRSDIISem2020DCEIMemo20217000003323

Tabla 11: Sistema de gestión documental de radicaciones y PQRSD relacionadas o no con el Covid 19

Canal de recepción VIGIA – Gestión Documental	Canal de recepción VIGIA –PQRSD	Relacionadas Covid 19	No relacionadas Covid 19
618	220	20	818

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: PlanTrabajoPQRSDIISem2020DCEIMemo20217000003323

Situaciones evidenciadas

Se observó que realizaron la clasificación de las PQRS, veintiún (21) en denuncias y ciento sesenta (160) derechos de petición, sesenta y ocho (68) quejas, once (11) reclamos, documentos informativos quinientos setenta y ocho (578), representando la tipología documentos informativos la cantidad más alta.

En este sentido, se reitera la alerta desde el rol de enfoque hacia la prevención respecto de la información relacionada con la tipología “*documento informativo*”, el cual no existe según la normatividad aplicable situación que puede conllevar a la materialización de eventos de riesgos e imprecisiones respecto de los términos establecidos por las Leyes y Decretos para la gestión respectiva, según cada tipología.

Se evidenció que del total de 838 PQRSD asignadas a la Dependencia 741 registran con radicado de salida y 97 sin respuesta, de igual forma se evidenció según el muestreo que hubo PQRS que fueron resueltas de forma extemporánea, como por ejemplo el radicado de entrada No. 20205320538282 que fue radicado en la Entidad el día 14 de julio de 2020 y solo fue resuelto hasta el 06 de enero de 2021 con el radicado de salida No. 20217300010441.

De igual forma se evidenció que el aplicativo más utilizado fue el Vigía y que 818 PQRSD correspondían a temas no relacionados con el Covid 19 y solo 20 se relacionaron con este tema.

Así mismo, mediante memorando No. 20217000003323 del 18 de enero de 2021, con el cual se allegó la información, se indicó lo siguiente: “*Vale señalar que las PQRSD en estado “En Trámite”, se encuentran pendiente por establecer el registro de salida, en razón a que la funcionaria a cargo se encuentra en vacaciones, una vez se reincorpore a sus labores procederemos a complementar la información.*”. Dicha salvedad no será tenida en cuenta, toda vez, que el presente informe de evaluación semestral es de cumplimiento legal

conforme a lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por lo cual la información debió haber sido allegada de forma completa dentro de la fecha establecida para ello, por lo cual se tendrán como no resueltas.

Recomendación

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.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR TRANSPORTE

Pruebas realizadas

La auditora verificó las evidencias allegadas mediante memorando No. 20219100002873 del 06 de julio de 2020, y se observó un total de 6371 PQRS, según información remitida en el archivo excel denominado: PQRS 2021-2.

Tabla 12: Número total por tipologías con o sin registro de salida

TIPO PQRS	Número s de PQRS	Con Registr o de Salida	Sin Registr o de Salida	Analizado pendiente decisión final	Archiva dos	Pliogo de cargos	Requeri miento al usuario	Requerimient o al vigilado	Traslados interno y externo
Petición	241	227	14						
Queja	6.130	154	1.666	486	179	7	954	2.248	436
Total	6.371	381	1.680	486	179	7	954	2.248	436

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: PQRS 2021-2

Tabla 13: Sistema de gestión documental de radicaciones

Canal de recepción VIGIA – Gestión Documental	Canal de recepción VIGIA –PQRS	Orfeo	N/A
Petición	240	1	
Queja	185	3.793	2.152
Total	425	3.794	2.152

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: : PQRS 2021-2

Situaciones evidenciadas

Se observó que a la Delegada para la Protección al Usuario del Sector Transporte le fueron asignadas 6.371 PQRS, las cuales estaban relacionadas solo en dos tipologías de quejas y peticiones, cuyos estados se relacionan a continuación: trescientos ochenta y uno con registro de salida, mil seiscientos ochenta (1.680) sin registro de salida, cuatrocientos ochenta y seis (486) en estado analizando pendiente decisión final, ciento setenta y nueve (179) archivados, siete (7) en pliego de cargos, novecientos cincuenta y cuatro (954) requerimientos al usuario, dos mil doscientos cuarenta y ocho (2.248) con requerimiento a vigilado y cuatrocientos treinta y seis (436) traslados

Frente a la situación en particular se observó que del total de mil seiscientos ochenta (1.680) de trámites pendientes, mil seiscientos sesenta y seis (1.666) corresponden a quejas, lo que

INFORME DE SEGUIMIENTO

establece actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, cobijadas con la potestad otorgada mediante artículo 6° Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa del Decreto 491 de 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” Acogiéndose la Superintendencia a dicha suspensión, mediante Resolución 6255 de 2020 desde el 30 de marzo de 2020, términos que fueron reanudados a partir del 21 de octubre de 2020 conforme a lo consagrado en el artículo 3 de la Resolución 7770 del 19 de octubre de 2020 “Por medio de la cual se levanta la suspensión de los términos de todas las actuaciones administrativas adelantadas por la Superintendencia de Transporte ordenada mediante Resolución 6255 de marzo 30 de 2020 de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones.”

Se observó la falta de radicados de respuesta de catorce (14) peticiones, las cuales tienen como fechas de radicación del 18 al 26 de junio, las cuales contaban con la modificación del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sobre los términos de respuestas, conforme lo dispuesto por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Recomendación

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

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS

Pruebas realizadas

La auditora verificó las evidencias allegadas mediante memorando No. 202196300002133 del 13 de enero de 2021, y se observó un total de 6371 PQRSD, según información remitida en el archivo excel denominado: PQRs 2021-2 (1).

Tabla 14: Número total por tipologías con o sin registro de salida

TIPO PQRSD	Números de PQRSD	Con Registro de Salida	Sin Registro de Salida
Solicitud	388	379	9
Queja	68	67	1
Reclamo	11	11	
Total	467	457	10

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: PQRs 2S 2020 (1) PUERTOS

No. Total de Requerimientos	No. Requerimientos Tramitados
467	457

Fuente: Imagen tomada por parte de la auditora de la OCI del memorando No. 202196300002133 del 13 de enero de 2021

Situaciones evidenciadas

Se observó que del total 467 PQRSD, asignadas a la Delegada de Puertos, evidenciándose que cuatrocientas cincuenta y siete (457) presentan registro de salida y diez (10) sin registro de salida; La cantidad más relevante según tipología son solicitudes 388, queja 68 y reclamo 11.

De igual forma se evidenció, que hubo peticiones que fueron resueltas de forma extemporánea aún con la ampliación de términos según lo establecido en el Decreto 491 de 2020, situación evidenciada en el radicado de entrada No. 20205320487612 que fue radicado en la Entidad el 01 de julio de 2020 y fue resuelto mediante radicado de salida No. 20206300461151 el 16 de septiembre de 2020, entre muchos otros.

Se observó la falta de radicados de respuesta de diez (10) PQRSD, las cuales tienen como fechas de radicación del 09 al 18 de diciembre de 2020, las cuales contaban con la modificación del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sobre los términos de respuestas, conforme lo dispuesto por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Mediante memorando No. 202196300002133 del 13 de enero de 2021 expresaron lo siguiente:

“Se aclara que el proceso de recepción y trámite de PQR’S no presentó variación a partir de la emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional, y la notificación de los oficios de respuesta no se encuentra dentro de las funciones asignadas a esta Delegatura.”

De igual forma señalaron:

“El número de requerimientos tramitados obedecen a respuestas firmadas y enviadas para el trámite de digitalización y notificación por parte del grupo de gestión documental.

Las solicitudes pendientes de trámite se encuentran dentro de los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 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”.

Es de anotar que de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 2230 de 2020, la emergencia sanitaria fue prorrogada hasta el próximo 28 de febrero de 2021, por lo que los términos del artículo 5 del Decreto 491 se mantienen vigentes.”

Si bien es cierto que la notificación o comunicación de las respuestas a las PQRSD están a cargo de otra Dependencia es necesario realizar el seguimiento a las mismas, aún cuando se da traslado por competencia y en observancia de la gestión por procesos adoptada en la entidad, toda vez, que la garantía no es la sola expedición de la resolución, si no tener la certeza de que el mismo fue puesto en conocimiento del usuario, tal y como lo ratifica la Sentencia T-149 de 2013, la Corte Constitucional señaló lo siguiente frente al tema en comentario:

INFORME DE SEGUIMIENTO

“La garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.” (Subrayé)

Recomendación

Implementar las acciones de mejora necesarias, para el cumplimiento de los términos legales y verificar que en efecto cuando se dé traslado por competencia, las respuestas sean comunicadas y/o notificadas oportunamente, para prevenir la materialización de eventos de riesgo de tipo legal.

OFICINA ASESORA JURÍDICA
Pruebas realizadas

La auditora verificó las evidencias allegadas mediante correo electrónico de fecha 15 de febrero de 2021, y se observó un cuadro excel que relaciona 658 entradas y salidas para el segundo semestre de 2020, denominado: Gestión peticiones 2020 OAJ, como se puede observar en las siguientes tablas.

Tabla 15: Número total por tipologías con o sin registro de salida

Entrada Vigía	Con Registro de Salida Orfeo
658	658

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: Gestión peticiones 2020 OAJ

Tabla 16: Radicados de entrada y salida

No. Entrada	Fecha entrada	No. Salida	Fecha salida	Observaciones OCI
20195605564722	27/06/2019	20203000372911	22/07/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605286482	1/04/2019	20203000459811	15/09/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605527402, 20195605552982	13/06/2019 21/06/2019	20203000479361	28/09/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605308242	8/04/2019	20203000483281	29/09/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605535262, 20195605749722, 20195605916062	17/06/2019, 27/08/2019, 21/10/2019	20203000522651	14/10/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605379762	3/05/2019	20203000522721	14/10/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605382612	6/05/2019	20203000522841	14/10/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605407462	10/05/2019	20203000529541	16/10/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605546102	19/06/2019	20203000529731	16/10/2020	El radicado fue resuelto de

INFORME DE SEGUIMIENTO

				forma extemporánea
20195605559132	26/06/2019	20203000529751	16/10/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605620552	15/07/2019	20203000529761	16/10/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605831192	23/09/2019	20203000529781	16/10/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605848412	30/09/2019	20203000789211	14/12/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605441292	21/05/2019	20203000359051	13/07/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
20195605440882	21/05/2019	20203000359321	13/07/2020	El radicado fue resuelto de forma extemporánea
Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: Gestión peticiones 2020 OAJ				

Situaciones evidenciadas

Se hace la salvedad, que la Oficina Asesora Jurídica, no remitió de forma completa la información solicitada por la OCI para la realización de la verificación, toda vez, que respecto de las PQRSD sólo remitió un Excel denominado *Gestión peticiones 2020 OAJ* en el cual solo hay dos casillas con Vigía/Entrada y Orfeo/Salida, con 658 entradas y salidas, no se evidenció la tipificación de cada uno de ellos, ni la fecha de entrada ni salida, no se realizó la información especificada sobre el proceso de Sometimiento a Control ni las allegadas al Centro de Conciliación de igual forma la información no concuerda con el número de radicados señalados en el Informe de PQRSD -2 SEMESTRE publicado en la página Web, toda vez, que allí se señala que fueron asignadas a la OAJ 520 PQRSD, lo cual puede ser verificado en el siguiente enlace https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2021/Enero/Atencionciudadano_12/Informe-de-PQRDS-2-SEMESTRE2020.pdf

De igual forma, con los radicados seleccionados en la muestra, se evidenciaron radicaciones del año 2019, que sólo fueron resueltas hasta el segundo semestre de 2020, siendo resueltas de forma extemporánea.

Recomendaciones

Implementar las acciones de mejora necesarias, para que la información llegue con la calidad y oportunidad solicitada en el Plan de Trabajo para su respectivo análisis y aseguramiento del trabajo de auditoría.

Enviar las respuestas dentro de los términos establecidos en la normatividad legal.

Pruebas realizadas

En la información allegada por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, en el Archivo Excel denominado: *ESTADÍSTICA TUTELAS 2020* se verificó la siguiente información:

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

No. Tutelas por vulneración al Derecho de Petición	Con fallo a favor	Con fallo a favor sin remisión del fallo	Con fallo en contra	Decreta nulidad y remite 1ª Instancia	Archivo por desistimiento
73	58	4	9	1	1

Fuente. Análisis de la auditora de la OCI- tomado del Archivo Excel denominado: ESTADISTICA TUTELAS 2020

Situaciones evidenciadas

Se evidenció con base en la información allegada, que fueron radicadas en el segundo semestre de 2020 setenta y tres (73) acciones de tutela, de los cuales cincuenta y ocho (58) fueron fallos a favor, cuatro (4) fallos a favor sin remisión del fallo, nueve (9) fallos en contra, un (1) decreto de nulidad y un (1) archivo por desistimiento.

Si bien no fueron muchos los fallos en contra, según la información allegada por la Oficina Asesora Jurídica, se sugiere implementar acciones que coadyuven al mejoramiento de la atención de las PQRSD en la entidad, lo que redundará en un mejor servicio para los usuarios y vigilados de la Superintendencia de Transporte.

Recomendación

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **Verificar la oportunidad y calidad de las respuestas generadas (muestreo selectivo no estadístico)**

Se realizó un muestreo selectivo del aplicativo Orfeo, según las consideraciones expuestas en cada uno de los puntos.

- **Verificar los riesgos del proceso y la efectividad de los controles.**

Se procedió a verificar los riesgos y la efectividad de los controles respecto del incumplimiento de las PQRSD dentro de los términos legales y la entrega de información en debida forma, lo cual se evidencia en la siguiente tabla:

INFORME DE SEGUIMIENTO

Respecto del segundo control establecido (El personal asignado durante la vigencia con conocimientos para atender las solicitudes), si bien es necesario que las personas que dan respuestas a las solicitudes deben estar capacitadas y tener las competencias respectivas, no es procedente, que aplique como control cuando las respuestas son extemporáneas, ahí se observa que el control no es efectivo, dado que ya se ha materializado el riesgo.

No fue posible verificar el mapa de riesgos el documento en archivo Excel y el PDF, el que se tiene publicado es ilegible.

Recomendación

Verificar la pertinencia de identificar e incluir en cada una de las Delegadas, 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 establecidos, aún con la expedición del Decreto y resolución de ampliación de términos dada la emergencia sanitaria.

- **Realizar seguimiento a los resultados de informes anteriores.**

Se evidenció que pese a que tienen suscritos planes de mejoramiento por los hallazgos que se han configurado y comunicado en informes anteriores, a los responsables de gestionar las PQRS, persisten los incumplimientos por parte de las dependencias, situación por la cual se reiteraron los hallazgos y en este sentido, deberán proceder los responsables a implementar las correspondientes acciones que eliminen las causas que están generando los incumplimientos, para el cierre efectivo de los hallazgos, de manera que se fomente la cultura de control y que permita prevenir la posible materialización de eventos de riesgos.

Seguimiento a informes anteriores:

“Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)

Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada De Concesiones E Infraestructura, se constató que de la totalidad de PQR'S 1.296 incluyendo radicados de vigencias anteriores, no dieron respuesta a oportuna a 114 PQRS, observando un incumplimiento del 49%, acorde con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando

INFORME DE SEGUIMIENTO

excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de pérdida de imagen institucional”.

Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)

“Producto del comparativo realizado entre la información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina Jurídica, donde se pudo constatar la totalidad de PQR’S (378) dejando de dar respuesta a (256) lo que evidencia un incumplimiento del 68%, acorde con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de pérdida de imagen institucional.

Y adicionalmente, incumpliendo lo indicado en el literal e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros; del artículo 2, de 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”, teniendo en cuenta las diferencias presentadas entre el total de PQRS reportadas por la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Atención al ciudadano”.

Pruebas realizadas

Se verificó la información suministrada por las Dependencias y los aplicativos de la Entidad (Orfeo y Vigía) y la página Web.

Situación evidenciada

Se evidenció que en la actualidad no se están cumpliendo con los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, respecto de la atención de las PQRSD, por parte de la Delegada de Concesiones e Infraestructura, Delegada de Tránsito y Transporte, Delegada de Puertos, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte y Coordinación de Atención al Ciudadano.

De igual forma, la información allegada por la Oficina Asesora Jurídica no cumplió con los parámetros establecidos conforme a lo solicitado en el Plan de Trabajo, además de señalar que el número de radicaciones relacionadas en el archivo excel por parte de la Oficina Asesora Jurídica no concuerdan con la reportada en el informe de PQRSD del segundo semestre de 2020 publicado en la página Web de la Entidad.

Recomendación

Verificar la consistencia y calidad de la información reportada.

Tomar las medidas que conlleven a investigar a los responsables de este presunto incumplimiento, fijando puntos de control y demás actividades respectivas, lo cual redundará en el mejoramiento del proceso, evitando que la Entidad sea accionada bajo el amparo de tutela u otro tipo de acción en detrimento de los intereses de la Superintendencia de Transporte.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda a las áreas involucradas tramitar las PQRSD a la mayor brevedad y dar cumplimiento a los términos establecidos y hacer seguimiento a la comunicación y/o notificación de las respuestas para garantizar el efectivo cumplimiento de los derechos de los usuarios.

7. CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno, inmerso en la gestión sobre la atención a PQRSD, por parte las áreas misionales y la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Transporte, es susceptible de mejora de conformidad las recomendaciones realizadas por la auditora de la OCI.

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 INFORMES DE EVALUACION PQRSD SEGUNDO SEMESTRE_2020.docx