

## MEMORANDO



No. 20222000075233  
Bogotá, 28-07-2022

Para: **WILMER ARLEY SALAZAR ARIAS**  
Superintendente de Transporte

De: Jefe Oficina de Control Interno (E)

Asunto: Informe definitivo - seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al primer semestre 2022 (1 de enero al 30 de junio de 2022).

Cordial saludo doctor Wilmer y miembros del CICCI:

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2022, mediante acta No. 01 del 11 de marzo de 2022, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al primer semestre 2022 (1 de enero al 30 de junio de 2022).

En este sentido, se remite adjunto el informe definitivo de seguimiento del asunto, en archivo denominado "*Informe definitivo - seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias – PQRSD I semestre 2022*".

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 desarrollo del seguimiento se realizó la verificación y análisis de la información para la generación del presente informe preliminar, el cual fue comunicado a la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano mediante memorando No. 20222000071813 del 25 de julio de 2022.

La Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano, allegó respuesta el informe preliminar mediante memorando No. 20225350075033 del 28 de julio de 2022, posteriormente se analizó la retroalimentación y se procedió a emitir el informe definitivo, el cual es comunicado al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y responsable del proceso.

La Observación identificada requiere implementación de acciones preventivas o correctivas por lo cual se debe formular el respectivo plan de mejoramiento por parte del responsable del líder o responsable del proceso, el cual se encuentra dispuesto en la cadena de valor de la entidad <https://supertransporte.sharepoint.com/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCadenadeValorST%2FDocumentos%20compartidos%2FProcesos&viewid=eecb8a3a%2D5758%2D4412%2Da356%2D36cbbd647228> y se debe suscribir teniendo en cuenta la identificación del proceso y la observación que ha sido señalada en el presente informe y realice el análisis de causas, determine y ejecute el plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada, para posterior seguimiento y verificación a la eficacia y efectividad de las acciones por parte del auditor (como Tercera Línea de Defensa).

Dentro de los (5) siguientes días a la comunicación del presente informe definitivo (seguimiento, auditoría o evaluación), es decir, hasta 8 de julio de 2022, se deberá suscribir el respectivo plan de mejoramiento, el cual se encuentra en el link:

<https://supertransporte.sharepoint.com/:x:/r/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Procesos/o.%20Evaluaci%C3%B3n%20Independiente/h.%20Formatos/SEG-FR-005%20Plan%20Mejoramiento.xls?d=wd1eec3362d21442791f6e689aa018362&csf=1&web=1&e=bhabQ0>.

El cual debe ser remitido a los correos [roxanacardenas@supertransporte.gov.co](mailto:roxanacardenas@supertransporte.gov.co) – [dannasierra@supertransporte.gov.co](mailto:dannasierra@supertransporte.gov.co) con copia a [jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co](mailto:jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co), se hace la salvedad en pdf y en Excel, para posterior seguimiento por parte de los auditores de la OCI.

2

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

Cordialmente,



Firmado digitalmente por  
SAENZ SANTAMARIA  
YOLMAN JULIAN  
Fecha: 2022.07.28 19:59:35  
-05'00'

**Yolman Julián Sáenz Santamaria**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Copia: Estefanía Piscioti Blanco - Secretaria General, Diego Felipe Diaz Burgos- Jefe Oficina Asesora de Planeación, María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jorge Guillermo Neira Bossa - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Joanna Carolina Pinzón Ayala - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre (E), Mariné Linares Díaz - Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura (E), Cindy Tatiana Navarro Quintero - Superintendente Delegada de Puertos.

Sandra Liliana Ucros – Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Elaboró: Roxana Cárdenas Muñoz - Profesional Especializado OCI  , Danna Melisa Sierra Neira – Profesional OCI

Z:\OCI\_2022\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\12. PQRSD\PRIMER SEMESTRE\_2022



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

FECHA: 29 de julio de 2022.

## **NOMBRE DEL INFORME:**

Informe definitivo - seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al primer semestre 2022 (1 de enero al 30 de junio de 2022).

## **1. OBJETIVO GENERAL**

Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de los ciudadanos, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## **2. ALCANCE**

Se verificó la gestión realizada por la entidad frente a las PQRSD radicadas por los ciudadanos, durante el periodo correspondiente del 01 de enero al 30 de junio de 2022, de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## **3. MARCO NORMATIVO.**

- ✓ 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"*.
- ✓ Artículo 76 de 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"*.
- ✓ Art 54 y 55 de la Ley 190 de 1995, *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*.
- ✓ 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"* y su Decreto Reglamentario 103 de 2015".

- ✓ Ley 1755 de 2015, *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...)".*
- ✓ Ley 2207 de 2022 *"Por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020".*
- ✓ Decreto 2106 de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".*
- ✓ 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".*
- ✓ Decreto 019 de 2012, *"Por el cual se dictan normas para suprimir reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".*
- ✓ Decreto 2106 de 22 de noviembre de 2019 *"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".*
- ✓ Decreto 2232 de 1995, *"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos."*
- ✓ Decreto 124 de 2016, *"Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*
- ✓ Decreto 2409 de 2018 *"Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

#### **4. METODOLOGÍA**

El seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al primer semestre 2022, se realizó aplicando las normas de auditoría, técnicas de observación y de revisión documental.

Para la ejecución del presente seguimiento, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó a la Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano

el plan de trabajo mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20222000062103 del 5 de junio de 2022.

Se recibió respuesta a esta solicitud por parte de la Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano mediante radicado No.20225350065413 del 11 de julio de 2022, en la que solicitó al Jefe de la Oficina de Control Interno ampliación del plazo para entrega de información relacionada en el plan de trabajo, dada la solicitud anterior el Jefe de La Oficina de Control Interno, por medio de memorando No. 20222000065553 del 12 de julio de 2022, amplió el plazo de entrega de evidencias hasta el día 14 de julio de 2022.

La información fue allegada mediante memorando No.20225350066453 del día 13 de julio de 2022.

En desarrollo del seguimiento se realizó la verificación y análisis de la información para la generación del presente informe preliminar, el cual fue comunicado a la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano mediante memorando No. 20222000071813 del 25 de julio de 2022.

La Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano, allegó respuesta el informe preliminar mediante memorando No. 20225350075033 del 28 de julio de 2022, posteriormente se analizó la retroalimentación y se procedió a emitir el informe definitivo, el cual es comunicado al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y responsable del proceso.

Se remitirá el informe para publicación en la pagina web de la entidad.

## 6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Producto de la verificación de las evidencias contra los criterios del presente informe de seguimiento, se presentan los siguientes resultados:

- **Se configuraron los siguientes hallazgos:**

Ítem	Codificación y descripción Hallazgo u Observación	Responsable de suscripción del Plan de Mejoramiento	Fecha límite suscripción y remisión Plan de Mejoramiento	Página en donde se encuentra referenciado el H. u O.
1	001-A-22jun2022-AC-GRC-PQRSD De acuerdo con los documentos allegados no se identificó la medición de la percepción del nivel de satisfacción, de las PQRSD recepcionadas por los medios de:	Coordinación Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	Viernes 5 de agosto de 2022.	Página 8

<p>correo electrónico, página web, call center, mensajería, atención al ciudadano, medio telefónico, ventanilla presencial, SASPRO, incumpliendo la Caracterización Proceso de Gestión de Relacionamento con el Ciudadano. GRC-CA-001. 29-mar-2022. Versión:3, la cual establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•“Definir herramientas para evaluar la percepción de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad”.</li> <li>•“Definir las estrategias de medición de satisfacción de los peticionarios usuarios de los canales de atención”.</li> <li>• “Consolidar los resultados de la medición de percepción de los trámites y servicios de la Entidad”.</li> <li>• “Realizar seguimiento y medición del desempeño al índice de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos, así como frente a las respuestas de las PQRSD”.</li> </ul> <p>Lo anterior, podría obedecer al desconocimiento de la caracterización del procedimiento, lo cual generaría incertidumbre acerca de la atención brindada a la ciudadanía e incumplir el objeto del proceso Gestión de Relacionamento con el Ciudadano.</p>			
---	--	--	--

• **Verificación, efectividad y seguimientos a Plan (es) de Mejoramiento por Procesos - informes anteriores (Hallazgos u Observaciones)**

Ítem	Codificación y descripción Hallazgo u Observación	Verificación de la efectividad de las acciones (que elimine la causa raíz) por parte del auditor	Cierra Hallazgo informes anteriores (S/N)	Página
	No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.

Producto de la verificación de las evidencias, aportadas por la Coordinadora del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y analizadas por el equipo auditor, se observaron las siguientes situaciones:

**Prueba realizada.**

Mediante radicado en Sistema de Gestión Documental Orfeo No.20225350066453 del día 13 de julio de 2022, la Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano, allegó las evidencias respectivas para verificar la gestión y atención realizada por la entidad de las

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de los ciudadanos, del primer semestre 2022, así mismo la Coordinadora del proceso informó:

### **Situación evidenciada**

#### **A. Dependencia responsable de la recepción de PQRSD en la Superintendencia de Transporte:**

La Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano mediante memorando No. 20225350066453 del día 13 de julio de 2022, manifestó que: *"De acuerdo con la resolución 8564 de 2021, el GIT de Gestión Documental tiene como tarea: Planear la ejecución de las actividades relacionadas con la administración, producción, control, distribución y conservación de la correspondencia que se origine y llegue a la Superintendencia de Transporte a través de los diferentes medios dispuestos para ello (correo electrónico [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), ventanilla presencial, página web y telefónico). Teniendo en cuenta que las PQRSD son parte de la correspondencia que llega a la Entidad es este grupo el encargado de la recepción de las mismas"*.

Conforme lo anterior, la dependencia responsable de la recepción de las PQRSD en la entidad es el proceso de Gestión Documental.

#### **B. Espacio en la página web de la entidad para la radicación de PQRSD por parte de los ciudadanos.**

Se observó que la entidad cuenta en su página Web, con un espacio para que los ciudadanos, puedan radicar PQRSD, ingresando sus datos personales, información adicional y si aplica documentos anexos a la solicitud, adicionalmente se visualiza una información importante para que el ciudadano tenga en cuenta a la hora de crear una PQRSD.

Imagen No. 1 Formulario para radicar PQRSD por medio de la Pagina Web de la entidad.

**Importante**

Cuando radiques tu Petición queja o reclamo en la Superintendencia de Transporte, ten en cuenta:

- Considera: el ciudadano comienza con la consideración de la SuperTransporte, un caso a partir de la fecha que recibe el correspondiente concepto.
- Queja contra sujetos vigilados: es la manifestación que tiene en conocimiento de la SuperTransporte, alguna inconformidad sobre la prestación del servicio.
- Exhibición de información: es la solicitud de un ciudadano en forma escrita y expresa de la relación de los registros, informes y documentos que posee la SuperTransporte, respetando las restricciones que establece la ley para sus documentos.
- Denuncia: es la información o comunicación que con precisión y claridad presenta un ciudadano para poner en conocimiento a la SuperTransporte que con el fin de que se adelante la correspondiente investigación.
- Fueltación: es la aguda expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de los servicios de la entidad y/o servidores.
- Derecho de Petición: es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes resolutivas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.
- Recurso: es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la Entidad que perjudica al recurrente, ya sea porque la conducta fuese o parezca ser que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tome un correctivo del caso.
- Supersede: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico presentada por el ciudadano, de recomendación que tiene por objeto requerir al servicio que se presta en cada una de las dependencias de la ST, reanudar el empleo de los recursos.
- Queja en contra de los servidores de la SuperTransporte: Es la manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad alguna inconformidad sobre la conducta o acciones realizadas de una

1 Datos personales 2 Información adicional 3 Documentos anexos a la solicitud

FORMULARIO

¿Desea que su petición sea anónima?  
No

Seleccione un medio para respuesta \*  
Correo Electrónico

Título del trámite \*  
Solicitante

Tipo de identificación \*  
Selección

Número de identificación \*  
Primer apellido \*  
E-mail  
usuario@empresa

Dirección

Confirmar Datos

Segundo apellido  
Confirmar E-mail  
usuario@empresa

Teléfono fijo  
Teléfono móvil

Pais \*  
COLOMBIA

Departamento \*  
D.C.

Municipio \*  
BOGOTA

Tipo Solicitante Identificación Nombres Dirección E-mail Teléfono Acción

Siguiente →

Fuente: tomada de la página web de la entidad link [http://orfeo.supertransporte.gov.co/formularioV2/?tema\\_1=13/#tema\\_-1](http://orfeo.supertransporte.gov.co/formularioV2/?tema_1=13/#tema_-1)

Cabe señalar que en la página web de la entidad, se identificó:

- \*La atención y servicios brindados a la ciudadanía
- \*Presentación de PQRS
- \*Consulta del estado de la PQRS
- \*Flujograma que detalla el paso a paso del proceso de PQR en la Superintendencia de Transporte por medio del sistema documental Vigía.

### Imagen No. 2 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

A continuación selecciona la opción que desea realizar:

CREAR UNA PQRS | CONSULTAR PQRS | [Conozca el Proceso de PQR en la ST](#)

Si desea presentar una queja en línea sobre **Presuntos Actos de Corrupción por parte de funcionarios de la Supertransporte** [HAGA CLIC AQUI](#)

Fuente: tomada de la página web de la entidad <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

### C. Servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos.

Se observó que mediante documento "120225350066453\_00004" allegado por medio del memorando No. 20225350066453 del día 13 de julio de 2022, descargado de la plataforma Orfeo, se evidenció que, para el período comprendido entre el 1 de enero al

30 de junio de 2022, la entidad recepcionó un total de 8125 quejas y reclamos, las cuales corresponden a:

Imagen No. 3 Quejas y Reclamos I semestre 2022.



Fuente: Elaboración propia de las auditoras, según base de datos PQRDS documento "120225350066453\_00004"

Así mismo, la coordinadora del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano informó que los servicios que presentaron el mayor número de quejas y reclamos correspondieron a los servicios de orientación y atención al ciudadano.

#### Recomendación:

Continuar fortaleciendo la identificación y socialización de servicios y trámites que presta la entidad.

#### Retroalimentación realizada por la Coordinación de Relacionamento con el Ciudadano:

En el punto C del informe: **Servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos**, se indica que: "Así mismo, la coordinadora del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano informó que los servicios que presentaron el mayor número de quejas y reclamos correspondieron a los servicios de orientación y atención al ciudadano." Al respecto me permito aclarar que lo reportado en el memorando No. 20225350066453 del 13 de julio de 2022 fue lo siguiente:

3. ¿Cuáles son los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos?

RTA/ Dentro de la base de PQRSD que arroja el sistema Orfeo, en cuanto a reclamos y quejas de los servicios de orientación y atención que ofrece el grupo de Relacionamento con el Ciudadano, **a la fecha no se han recibido**

Es decir, se entendió que se preguntó sobre los servicios que se prestan de **orientación y atención ofrecidos** por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano, por ello la respuesta fue que a la fecha objeto del seguimiento, **no se recibieron quejas ni reclamos**

**Respuesta Oficina Control Interno**

Teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por la Coordinación de Relacionamento con el Ciudadano, mediante memorando No. 20225350075033 del 28 de julio de 2022, se realiza aclaración quedando así:

(...) Relacionamento con el ciudadano manifiesta que del 1 de enero al 30 de junio de 2022, no se presentaron quejas ni reclamos frente a los servicios de orientación y atención al ciudadano, no obstante, se mantiene la recomendación en el informe definitivo.

**Recomendación:**

Continuar fortaleciendo la identificación y socialización de servicios y trámites que presta la entidad.

**D. Nivel de satisfacción con la prestación del servicio relacionada al trámite de PQRSD.**

Se evidenció que, para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022, el grupo de Relacionamento con el Ciudadano reportó:

*“RTA/ Teniendo en cuenta que el mayor volumen de atención se realiza a través de las líneas telefónicas y a través del chat, se realiza por estos medios encuestas de satisfacción del servicio prestado, el resultado obtenido durante el primer semestre de 2022 es de 93.83% de satisfacción.*

*Para mantener este porcentaje y buscar el mejoramiento continuo, se realiza retroalimentación a las personas que están en estos servicios: en el call center por medio de capacitaciones previas al inicio de los turnos, en donde se les indica a los agentes puntos a tener en cuenta para la atención y temas relevantes que la Entidad este llevando a cabo en el momento.*

Remito las siguientes evidencias

- a. Documento en Excel "SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PRETURNOS"
- b. Carpeta "ASITENCIAS A CAPACITACIONES Y PRETURNOS"

Por lo anterior, se evidenció que las encuestas allegadas corresponden a medir el nivel de satisfacción del usuario pertenecen a la "línea #767 - Como Conduzco", se evidenció que para el primer semestre 2022, se recibieron por este medio, las siguientes PQRSD:

Tabla No.1 PQRSD recepcionadas por medio del #767

RADICADO	FECHA_RADI	DEPENDENCIA_ACTUAL	MEDIO_RECEPCION	TIPO_DE_PQR
20225350204802	15/02/2022	910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	#767	QUEJA
20225350297302	6/03/2022	910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	#767	QUEJA
20225350364332	15/03/2022	999 - Archivo Virtual	#767	QUEJA
20225350397792	23/03/2022	910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	#767	QUEJA
20225350428672	27/03/2022	999 - Archivo Virtual	#767	DENUNCIA
20225350508462	10/04/2022	999 - Archivo Virtual	#767	QUEJA
20225350530472	18/04/2022	999 - Archivo Virtual	#767	QUEJA
20225350754182	26/05/2022	910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	#767	QUEJA
20225350755502	26/05/2022	999 - Archivo Virtual	#767	QUEJA

Fuente: Base de datos denominada T20225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

Sin embargo, para los medios de recepción como: correo electrónico, página web, mensajería, atención al ciudadano, medio telefónico, ventanilla presencial, SASPRO, no se identificaron evidencias frente a la medición de la percepción del nivel de satisfacción por lo que se registra la siguiente observación:

#### 001-A-22jun2022-AC-GRC-PQRSD

De acuerdo con los documentos allegados no se identificaron evidencias de la medición de la percepción del nivel de satisfacción, de las PQRSD recepcionadas por los medios de: correo electrónico, página web, mensajería, atención al ciudadano, medio telefónico, ventanilla presencial, SASPRO, evidenciando un posible incumplimiento de lo definido en la *Caracterización Proceso de Gestión de Relacionamento con el Ciudadano*. GRC-CA-001. 29-mar-2022. Versión:3, la cual establece:

- "Definir herramientas para evaluar la percepción de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad".
- "Definir las estrategias de medición de satisfacción de los petitionarios usuarios de los canales de atención".
- "Consolidar los resultados de la medición de percepción de los trámites y servicios de la Entidad".

- "Realizar seguimiento y medición del desempeño al índice de satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos, así como frente a las respuestas de las PQRSD".

Lo anterior, podría limitar el diseño de estrategias que permitan mejorar el servicio a la ciudadanía con base a los estudios de percepción frente a la prestación del servicio.

#### Retroalimentación realizada por la coordinación de Relacionamento con el Ciudadano:

"Solicito a usted reconsiderar el hallazgo 001-A-22jun2022-AC-GRC-PQRSD, que, si bien es cierto, no se tiene medición de la percepción del nivel de satisfacción en todos los canales de atención, si se tiene en el call center (línea 018000), #767 y chat, que en este momento son tres de los canales de mayor afluencia de contacto directo con nuestros grupos de valor, representando el 67.56% de las atenciones brindadas. A continuación, se muestra la distribución en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2022:

SEGUIMIENTO A CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022							
	PRESENCIA L	CORREOS	CHAT	PQRDS	LINEA 018000	#767	TOT MES
Ene	140	2.355	1.497	2.743	1.689	7.185	15.609
Feb	172	2.600	587	3.484	1.902	5.261	14.006
Marzo	223	2.046	2.542	3.627	2.201	7.115	17.754
Abril	208	1.411	2.577	3.126	2.253	8.254	17.829
Mayo	235	1.925	2.865	3.047	2.253	8.288	18.613
Junio	157	2.139	2.002	3.473	2.952	7.520	18.243
<b>TOTAL</b>	<b>1.135</b>	<b>12.476</b>	<b>12.070</b>	<b>19.500</b>	<b>13.250</b>	<b>43.623</b>	<b>102.054</b>
Porcentaje de Representación	1,11%	12,22%	11,83%	19,11%	12,98%	42,75%	100%

Como se observa, la medición en estos canales nos ha permitido llegar a un 93.83% de satisfacción como se indicó en el punto 4 del memorando 20225350066453 del 13 de julio de 2022, y en el mismo punto se indica la manera en la que se está buscando mantener y mejorar continuamente en la percepción de los grupos de valor de la entidad sobre el servicio que se presta desde el grupo de Relacionamento con el ciudadano.

Así mismo, cabe anotar que mensualmente se realiza un memorando de informe donde se consolidan estos datos.

Con lo anterior, se solicita que no se configure un hallazgo sino una recomendación tendiente a implementar medición de la satisfacción en los canales faltantes".

adicional a lo anterior, no hay que perder de vista el objeto del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano que es: "Propender por la debida implementación de las políticas de relación Estado-Ciudadano y el cumplimiento de la cultura del servicio en todos los canales dispuestos para los grupos de valor, a través de la orientación y atención clara y oportuna de las solicitudes y consultas realizadas por los ciudadanos y el seguimiento de las mejoras de procedimiento con el fin de lograr la satisfacción del usuario y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios que se prestan en la Entidad". Es así que, dentro de las actividades establecidas en la caracterización del proceso, enunciadas por ustedes, el grupo de Relacionamiento con el Ciudadano realiza las siguientes actividades, enmarcadas no solamente en el seguimiento de respuestas de PQRSD de acuerdo a las funciones del grupo, sino encaminadas a la orientación y atención por medio de los diferentes canales:

- "Definir herramientas para evaluar la percepción de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad": En el momento se tienen las encuestas de satisfacción por medio de los canales telefónicos (018000 y #767) y chat, evidencia enviada a través del correo del día 15 de julio se remitieron los informes del proveedor de servicio de BPO (línea 018000 y #767) y los informes del chat, en donde si se evidencia el porcentaje de satisfacción del servicio de dichos canales.
- "Definir las estrategias de medición de satisfacción de los peticionarios usuarios de los canales de atención": Se les solicita a los usuarios responder las encuestas una vez termina la orientación o atención por parte del grupo de relacionamiento con el Ciudadano
- "Consolidar los resultados de la medición de percepción de los trámites y servicios de la Entidad". De manera mensual se realiza un informe de consolidación de los datos obtenidos en los servicios de atención y orientación ofrecidos por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
- "Realizar seguimiento y medición del desempeño al índice de satisfacción frente a los trámites y servicios, así como frente a las respuestas de las PQRSD". Se hace el seguimiento y medición, tanto a los servicios prestados de atención y orientación que realiza el grupo, así como el seguimiento a las respuestas generadas por las diferentes áreas de la Entidad a las PQRSD.

Se solicita nuevamente que no se configure el hallazgo sino una recomendación tendiente a implementar medición de la satisfacción en los canales faltantes

### **Respuesta Oficina Control Interno.**

Teniendo en cuenta las retroalimentaciones en los numerales 1 y 3 realizados por la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano, mediante memorando No. 20225350075033 del 28 de julio de 2022, es pertinente crear controles para medir el nivel de satisfacción de todos los canales por los que se reciben PQRSD, teniendo en

cuenta lo descrito en la *caracterización Proceso de Gestión de Relacionamento con el Ciudadano. GRC-CA-001. 29-mar-2022. Versión:3*, de acuerdo con lo anterior, se mantiene la observación en el informe definitivo.

## E. Comportamiento y atención de PQRSD.

### - Medios de recepción de PQRSD:

De acuerdo con la base de datos allegada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, se observó que la Superintendencia de Transporte, recepcionó a través de los canales oficiales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones; durante el primer semestre de 2022, un total de 23.046 PQRSD, detalladas a continuación:

Tabla No. 2 Total de PQRSD I semestre 2022.

MEDIO DE RECEPCIÓN	No. DE PQRSD	Porcentaje
#767	9	0,04%
Atención al ciudadano	4	0,02%
Call Center	71	0,31%
Correo electrónico	15.882	68,91%
Físico y correo electrónico	1	0,00%
Mensajería	138	0,60%
Página Web	5.864	25,44%
Saspro	7	0,03%
Telefónico	2	0,01%
Ventanilla presencial	1.068	4,63%
<b>TOTAL, PQRSD</b>	<b>23.046</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos denominada 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

Se evidenció que el canal por el cual más se están recepcionando PQRSD es el correo electrónico 68%, Página web 25.44%.

### - Detalle de la clasificación de PQRSD por dependencia:

De igual manera, se detalla el panorama general de las PQRSD registradas en el primer semestre de 2022, conforme a la información reportada por la Coordinadora del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano a través de memorando No. 20225350066453 del día 13 de julio de 2022 frente a las Peticiones (P), Quejas (Q), Reclamos (R), Solicitudes (S), Denuncias (D), Felicitaciones (F) y Celdas vacías o sin clasificación (V), así mismo se relaciona la dependencia actual donde se encuentra la PQRSD:

Tabla No. 3 Total de PQRSD I semestre 2022

DEPENDENCIA	P	Q	R	S	D	F	T	V	No.
Despacho Superintendente De Transporte	2			4			1		7
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	5			6					11
Oficina Asesora Jurídica	90	11	2	107	7		6		223
Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva	76		2	230			2		310
Grupo De Arbitraje, Conciliación Y A C Sector I.T	2			4					6
Secretaría General				1					1
Grupo De Control Interno Disciplinario		1					1		2
Grupo De Talento Humano	3			5					8
Grupo De Notificaciones	65			181			1		247
Grupo De Gestión Documental	6			19			3	1	29
Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano	153	84	8	72	46		1		364
Grupo De Gestión Contractual				1					1
Dirección Financiera	63	1		79					143
Grupo De Análisis Y Gestión De Recaudo	68			135	1				204
Grupo De Gestión Financiera, Presupuestal Y Contable	5			4					9
Dirección De Promoción Y Prevención En Puertos	31	3	4	35	4				77
Dirección De Investigaciones De Puertos	3	2		3			1		9
Superintendencia Delegada De Concesiones E Infraestructura	3	2		10					15
Dirección De Promoción Y Prevención En C y E	75	25	3	43	6				152
Dirección De Investigaciones De Concesiones E Infraestructura	1			5					6
Superintendencia Delegada De T y T T A.	11	12		13	5				41
Dirección De Promoción Y Prevención En T Y T T	118	35	3	297	13	1	8		475
Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte T.	789	489	53	506	526	1	16		2380
Grupo De Autoridades, Organismos De Tránsito Y De A Al T	4	6		5					15
Grupo De Transporte Terrestre De Carga	5						2		7
Grupo De Transporte Terrestre De Pasajeros	3	1		9	2				15
Dirección De Investigaciones Para La Protección De U Del S.T	1606	3204	1472	636	875	1	4	4	7802
Dirección De Prevención, Promoción Y Atención A U Del S.T				1					1
Archivo Virtual	3900	1952	745	3205	638	4	20	9	10473
Pruebas_2019	5	5		1	2				13
<b>TOTAL</b>	<b>7092</b>	<b>5833</b>	<b>2292</b>	<b>5617</b>	<b>2125</b>	<b>7</b>	<b>66</b>	<b>14</b>	<b>23046</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

De acuerdo con la información anterior se evidenció que la mayor concentración de PQRSD se identifica en las peticiones con un total de 7.092, el cual equivale al 69.2% de PQRSD, la mayor cantidad de PQRSD.

- **Comparación entre la base de datos de Orfeo y base de datos del Grupo Relacionamiento con el Ciudadano:**

Fue comparada la base de datos de PQRSD descargada del Sistema de Gestión Documental Orfeo, la cual fue suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información y comunicaciones OTIC, mediante correo electrónico del 15 de julio de 2022, en la cual se observó que para vigencia del I semestre 2022, se reportaron un total de

23.160 PQRSD, información que difiere a la reportada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en 114 PQRSD.

Tabla No. 4 Comparativo base de datos Vs Orfeo - PQRSD I semestre 2022

CLASIFICACIÓN PQRSD F	Base de datos R.C	ORFEO
Peticiones	7092	7117
Queja	5833	5861
Reclamos	2292	2296
Solicitudes	5617	5664
Denuncias	2125	2134
Felicitaciones	7	7
Traslado por competencias	66	67
Sin clasificación (vacías)	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>23046</b>	<b>23160</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

**Recomendación:**

Determinar la causa por la cual se genera la diferencia de 114 PQRSD entre la base de datos descargada de Orfeo y la base de datos con la cuenta el Grupo de Relacionamiento con el ciudadano y unificar los criterios de información contenidos, tomar las acciones pertinentes.

**Retroalimentación realizada por la coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano:**

*Comportamiento y atención de PQRSD - Comparación entre la base de datos de Orfeo y base de datos del Grupo Relacionamiento con el Ciudadano: la Oficina de Control Interno identificó una diferencia de 114 radicados entre la base de datos presentada por esta coordinación y la solicitada por ellos a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La diferencia obedece a que una vez la base es entregada por la OTIC, esta coordinación realiza una depuración de la misma, eliminando los radicados duplicados, por esta razón se remiten las dos bases.*

**Respuesta Oficina Control Interno.**

Teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano, mediante memorando No. 20225350075033 del 28 de julio de 2022, y reunión virtual por medio de la plataforma Teams el día 28 de julio de 2022, con la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano, se mantiene la diferencia entre ambas base de datos, por lo anterior se ratifica la recomendación en el informe definitivo.

- **Clasificación de PQRSD que no cuentan con respuesta de salida:**

Conforme a la base de datos suministrada por OTIC, cuya fuente de los datos es la plataforma Orfeo, se observó 14.988 y según la base de datos del grupo Relacionamento con el ciudadano 12.513, no cuentan con la trazabilidad en cuanto a radicado de salida, fecha de salida, fecha de envío y estado de la PQRSD.

Tabla No. 5 Estados de las PQRSD I semestre 2022

CLASIFICACIÓN PQRSD	BASE DE DATOS DEL PROCESO		BASE DE DATOS ORFEO	
	Radicaladas en el semestre	Sin trazabilidad de salida	Radicaladas en el semestre	Sin trazabilidad de salida
Peticiones	7092	3520	7112	4185
Queja	5833	2975	5851	4026
Reclamos	2292	1270	2288	1715
Solicitudes	5617	3525	5659	3568
Denuncias	2125	1158	2132	1434
Traslado por competencias	66	48	67	48
Sin clasificación (vacías)	14	10	51	12
<b>TOTAL</b>	<b>23046</b>	<b>12.513</b>	<b>23160</b>	<b>14988</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

A continuación, se expone de una manera más detallada las PQRSD que no reportan la fecha de trazabilidad de la respuesta, por dependencias.

Tabla No. 6. Estados detallados por dependencias de las PQRSD I semestre 2022

DEPENDENCIA	Total, de PQRSD	Con respuesta de salida	Sin respuesta de salida	%
Despacho Superintendente De Transporte	7	0	7	0,1%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	11	2	9	0,1%
Oficina Asesora Jurídica	223	20	203	1,6%
Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva	310	124	186	1,5%
Grupo De Arbitraje, Conciliación Y A C Sector I.T	6	0	6	0,0%
Secretaría General	1	0	1	0,0%
Grupo De Control Interno Disciplinario	2	1	1	0,0%
Grupo De Talento Humano	8	1	7	0,1%
Grupo De Notificaciones	247	98	149	1,2%
Grupo De Gestión Documental	29	6	23	0,2%
Grupo Relacionamento Con El Ciudadano	364	175	189	1,5%

Grupo De Gestión Contractual	1	0	1	0,0%
Dirección Financiera	143	1	142	1,1%
Grupo De Análisis Y Gestión De Recaudo	204	1	203	1,6%
Grupo De Gestión Financiera, Presupuestal Y Contable	9	0	9	0,1%
Dirección De Promoción Y Prevención En Puertos	77	9	68	0,5%
Dirección De Investigaciones De Puertos	9	5	4	0,0%
Superintendencia Delegada De Concesiones E Infraestructura	15	0	15	0,1%
Dirección De Promoción Y Prevención En C y E	152	22	130	1,0%
Dirección De Investigaciones De Concesiones E Infraestructura	6	4	2	0,0%
Superintendencia Delegada De T y T T A.	41	1	40	0,3%
Dirección De Promoción Y Prevención En T Y T T	475	13	462	3,7%
<b>Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre</b>	<b>2380</b>	<b>274</b>	<b>2106</b>	<b>16,8%</b>
Grupo De Autoridades, Organismos De Tránsito Y De A Al T	15	7	8	0,1%
Grupo De Transporte Terrestre De Carga	7	3	4	0,0%
Grupo De Transporte Terrestre De Pasajeros	15	12	3	0,0%
<b>Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del S.T</b>	<b>7802</b>	<b>3273</b>	<b>4529</b>	<b>36,2%</b>
Dirección De Prevención, Promoción Y Atención A Usuarios Del S.T	1	0	1	0,0%
<b>Archivo Virtual</b>	<b>10473</b>	<b>6481</b>	<b>3992</b>	<b>31,9%</b>
Pruebas_2019	13	0	13	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>23046</b>	<b>10533</b>	<b>12.513</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

Se evidenció que las dependencias con mayor porcentaje de respuestas sin trazabilidad identificadas en la base de datos corresponden a: %, Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte con 36,2%, Archivo Virtual con un porcentaje del 31.9%, y Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre, con un porcentaje del 16.8%.

### Recomendación:

Se sugiere determinar la causa por la cual la base de datos no cuenta con información relacionada como "*Radicado de salida – Fecha de Radicado de salida – Fecha del envío y estado de la PQRSD*" correspondiente a 12.513 PQRSD y subsanar mediante control determinado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano estas diferencias.

#### - Análisis de la trazabilidad realizada a las PQRSD

A partir de la información contenida en la Base de Datos suministrada por la Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, correspondiente al primer semestre de 2022, se identifican a continuación los parámetros de la muestra evaluada y los resultados obtenidos:

Tabla No. 7. Selección de la muestra.

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE PARA ESTIMAR LA PROPORCIÓN DE UNA POBLACIÓN						
Tamaño de la Población (N)	Error Muestral (E)	Proporción de Éxito (P)	Nivel de Confianza	Nivel de Confianza (Z)	Formula	Muestra óptica.
23.046	10%	10%	99%	3	60	60

Fuente: Formula estadística de la Función Pública.

Se seleccionó una muestra aleatoria de 60 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias radicadas en la entidad en el primer semestre de 2022, se realizó un análisis comparativo de las PQRSD registradas en la base de datos y la información contenida en el sistema documental Orfeo, así mismo se verificó los tiempos de respuesta y fecha de entrega al peticionario y la diferencia en días.

Cabe señalar que del 1 de enero hasta el 17 de mayo de 2022 se dio aplicación al Decreto 491 de 2020 artículo 5, y a partir del 18 de mayo hasta el 30 de junio se tuvo en cuenta la expedición de la Ley 2207 de 2022, la cual deroga los artículos 4 y 5 del Decreto 491 de 2020, volviendo a partir del 18 de mayo a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

- **Peticiones**

Tabla No. 8. Análisis de la muestra – Peticiones.

Dependencia responsable.	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	Diferencia en días hábiles	Termino en el que debió realizarse la respuesta.	Diferencia fuera de los términos
Archivo Virtual	20225340000862	2/01/2022	12/04/2022	71	30 días hábiles	40 días hábiles
Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre	20225340170132	7/02/2022	1/07/2022	98	30 días hábiles	68 días hábiles
Archivo Virtual	20225340296582	5/03/2022	14/06/2022	68	30 días hábiles	38 días hábiles
Archivo Virtual	20225340323592	10/03/2022	10/06/2022	62	30 días hábiles	32 días hábiles
Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340368242	16/03/2022	10/06/2022	58	30 días hábiles	28 días hábiles
Grupo De Notificaciones	20225340385432	22/03/2022	No se evidencia entrega al peticionario	56	30 días hábiles	26 días hábiles
Archivo Virtual	20225340449632	30/03/2022	30/05/2022	41	30 días hábiles	11 días hábiles
Archivo Virtual	20225340214952	16/02/2022	No se evidencia fecha de entrega al peticionario	23	30 días hábiles	Cumplió
Dirección De Promoción Y Prevención En Puertos	20225340634652	5/05/2022	30/06/2022	24	30 días hábiles	Cumplió
Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano	20225340690952	13/05/2022	23/05/2022	6	30 días hábiles	Cumplió
Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano	20225340713952	18/05/2022	1/07/2022	29	15 días hábiles	14 días hábiles

Dependencia responsable.	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	Diferencia en días hábiles	Termino en el que debió realizarse la respuesta.	Diferencia fuera de los términos
Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano	20225350863912	21/06/2022	5/07/2022	10	15 días hábiles	<b>Cumplió</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

- **Quejas**

Tabla No.9. Análisis de la muestra – Quejas.

Dependencia Responsable	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	Días hábiles en los que se dio respuesta	Termino en el que debió realizarse la respuesta	Diferencia fuera de los términos
Archivo Virtual	20225340018432	5/01/2022	No se evidencia fecha de entrega al peticionario.	No se evidencia fecha de entrega al peticionario.	30 días hábiles	<b>20 días hábiles</b>
Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340002962	3/01/2022	14/03/2022	49	30 días hábiles	<b>19 días hábiles</b>
Archivo Virtual	20225340004552	3/01/2022	29/03/2022	59	30 días hábiles	<b>29 días hábiles</b>
Archivo Virtual	20225340452812	30/03/2022	9/05/2022	26	30 días hábiles	<b>Cumplió</b>
Archivo Virtual	20225340458132	31/03/2022	28/04/2022	18	30 días hábiles	<b>Cumplió</b>
Archivo Virtual	20225340460702	31/03/2022	28/04/2022	18	30 días hábiles	<b>Cumplió</b>
Archivo Virtual	20225340451432	30/03/2022	7/06/2022	61	30 días hábiles	<b>31 días hábiles</b>
Dirección De Promoción Y Prevención En Concesiones Infraestructura	20225340456922	31/03/2022	30/06/2022	60	30 días hábiles	<b>30 días hábiles</b>
Archivo Virtual	20225340457912	31/03/2022	6/06/2022	44	30 días hábiles	<b>14 días hábiles</b>
Archivo Virtual	20225340464522	1/04/2022	7/06/2022	44	30 días hábiles	<b>14 días hábiles</b>
Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340563262	22/04/2022	9/06/2022	33	30 días hábiles	<b>3 días hábiles</b>
Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340566102	25/04/2022	5/07/2022	49	30 días hábiles	<b>19 días hábiles</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

- **Reclamos**

Tabla No.10. Análisis de la muestra – Reclamos.

Dependencia Responsable	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	Días hábiles en los que se dio respuesta	Termino en el que debió realizarse la respuesta	Diferencia fuera de los términos
Director De Investigaciones De Protección A Usuarios Del Sector Transporte	20225340000902	2/01/2022	17/03/2022	53 días hábiles	30 días hábiles	<b>23 días hábiles</b>
Director De Investigaciones De Protección A Usuarios Del Sector Transporte	20225340004272	3/01/2022	9/06/2022	109 días hábiles	30 días hábiles	<b>80 días hábiles</b>

Dependencia Responsable	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	Días hábiles en los que se dio respuesta	Termino en el que debió realizarse la respuesta	Diferencia fuera de los términos
Director De Investigaciones De Protección A Usuarios Del Sector Transporte	20225340148402	1/02/2022	21/04/2022	72 días hábiles	30 días hábiles	42 días hábiles
Director De Investigaciones De Protección A Usuarios Del Sector Transporte	20225340155142	2/02/2022	14/06/2022	110 días hábiles	30 días hábiles	80 días hábiles
999 - Archivo Virtual	20225340196642	12/02/2022	12/05/2022	61 días hábiles	30 días hábiles	31 días hábiles
999 - Archivo Virtual	20225340274182	1/03/2022	3/05/2022	41 días hábiles	30 días hábiles	11 días hábiles
910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340352062	14/03/2022			30 días hábiles	
999 - Archivo Virtual	20225340403732	24/03/2022	12/04/2022	11 días hábiles	30 días hábiles	Cumplió
999 - Archivo Virtual	20225340406352	24/03/2022	6/04/2022	10 días hábiles	30 días hábiles	Cumplió
910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340471612	2/04/2022			30 días hábiles	
999 - Archivo Virtual	20225340494782	7/04/2022	8/06/2022	33 días hábiles	30 días hábiles	3 días hábiles
870 - Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre	20225340527412	14/04/2022	16/05/2022	21 días hábiles	30 días hábiles	Se cumplió

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

- **Solicitudes**

Tabla No.11. Análisis de la muestra – Solicitudes.

Dependencia Responsable	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	días hábiles en los que se dio respuesta	Termino en el que debió realizarse la respuesta	Diferencia fuera de los términos
870 - Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre	20225340003582	3/01/2022	16/05/2022	95 días hábiles	30 días hábiles	65 días hábiles
999 - Archivo Virtual	20225340011942	4/01/2022	15/06/2022	113 días hábiles	30 días hábiles	83 días hábiles
740 - Dirección De Investigaciones De Concesiones E Infraestructura	20225340149572	1/02/2022	11/03/2022	21 días hábiles	30 días hábiles	Se cumplió
999 - Archivo Virtual	20225340160312	3/02/2022	8/04/2022	52 días hábiles	30 días hábiles	22 días hábiles
910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340195952	12/02/2022			30 días hábiles	
999 - Archivo Virtual	20225340244382	24/02/2022	31/03/2022	24 días hábiles	30 días hábiles	Se cumplió
310 - Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva	20225340245362	24/02/2022	30/03/2022	25 días hábiles	30 días hábiles	Se cumplió
999 - Archivo Virtual	20225340311132	9/03/2022	12/04/2022	29 días hábiles	30 días hábiles	Se cumplió
999 - Archivo Virtual	20225340405842	24/03/2022	9/06/2022	51 días hábiles	30 días hábiles	21 días hábiles
533 - Grupo De Notificaciones	20225340412152	25/03/2022	1/07/2022	65 días hábiles	30 días hábiles	35 días hábiles

Dependencia Responsable	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	días hábiles en los que se dio respuesta	Termino en el que debió realizarse la respuesta	Diferencia fuera de los términos
910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340494682	7/04/2022			30 días hábiles	
999 - Archivo Virtual	20225340519732	12/04/2022	26/05/2022	30 días hábiles	30 días hábiles	<b>Se cumplió</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

- Denuncias

Tabla No.12. Análisis de la muestra – Denuncias.

Dependencia responsable	Radicado	Fecha de radicado	Fecha de comunicación al peticionario	días hábiles en los que se dio respuesta	Termino en el que debió realizarse la respuesta	Diferencia fuera de los términos
999 - Archivo Virtual	20225340000212	1/01/2022	13/06/2022	112 días hábiles	30 días hábiles	<b>82 días hábiles</b>
870 - Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre	20225340043502	8/01/2022	16/05/2022	90 días hábiles	30 días hábiles	<b>60 días hábiles</b>
910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	20225340175792	8/02/2022			30 días hábiles	<b>No se pudo realizar trazabilidad</b>
999 - Archivo Virtual	20225340215612	17/02/2022	2/05/2022	49 días hábiles	30 días hábiles	<b>19 días hábiles</b>
870 - Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre	20225340232362	22/02/2022			30 días hábiles	
999 - Archivo Virtual	20225340385532	22/03/2022	20/04/2022	23 días hábiles	30 días hábiles	<b>Se cumplió</b>
999 - Archivo Virtual	20225340473952	4/04/2022	8/06/2022	37 días hábiles	30 días hábiles	<b>7 días hábiles</b>
870 - Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre	20225340474812	4/04/2022		60 días hábiles	30 días hábiles	<b>30 días hábiles</b>
999 - Archivo Virtual	20225340645682	7/05/2022	20/05/2022	8 días hábiles	30 días hábiles	<b>Se cumplió</b>
535 - Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano	20225340817352	9/06/2022	30/06/2022	15 días hábiles	15 días hábiles	<b>Se cumplió</b>
535 - Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano	20225340865952	21/06/2022	30/06/2022	6 días hábiles	15 días hábiles	<b>Se cumplió</b>
999 - Archivo Virtual	20225350403932	24/03/2022	12/04/2022	13 días hábiles	15 días hábiles	<b>Se cumplió</b>

Fuente: Base de datos 120225350066453\_00004, análisis realizado por el equipo auditor.

De acuerdo con la verificación realizada por cada una de las modalidades de PQRSD; que respondieron oportunamente, que tuvieron respuesta fuera de término y de las que no se pudo evidenciar respuesta emitida por la entidad, se concluyeron los siguientes porcentajes:

Por lo tanto, se evidenció la reiteración del incumplimiento, descrito en el Hallazgo vigencia 2019 H01(2019) -AC, el cual describe:

**Imagen No. 5 Hallazgo 012019-AC**

5.1 No. Hallazgo	5.2 Descripción del Hallazgo	5.3 Causa del Hallazgo
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 PQRs 1.296 incluyendo radicados de vigencias anteriores, no dieron respuesta 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: (...), situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciben 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. Oportunidad de Mejora (OM) teniendo en cuenta lo evidenciado, respecto de la situación de incumplimiento en los términos de respuesta, se sugiere implementar un protocolo de interrupción de términos, para las respuestas de pqr, teniendo en cuenta las averiguaciones y situaciones probatorias que solicitan los vigilados o grupos de valor, en los casos excepcionales, según la normatividad aplicable.	Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada De Concesiones E Infraestructura, se constató que de la totalidad de PQRs 1.296 incluyendo radicados de vigencias anteriores, no dieron respuesta 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: (...), situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciben la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de

Fuente: Plan de mejoramiento Proceso Relacionamiento Con el Ciudadano.

### **Retroalimentación realizada por la coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano:**

*"Comportamiento y atención de PQRSD - Análisis de la trazabilidad realizada a las PQRSD: La OCI indica que se reitera el hallazgo H01(2019) -AC. De acuerdo con reunión sostenida con la OCI el pasado 9 de junio de 2022 y lo indicado en el memorando No. 20225350061533 del 30 de junio de 2022 se identificó y ratificó que este hallazgo es de la Delegada de Concesiones e Infraestructura. En este sentido se solicita que no se continúe cargando dicho hallazgo al proceso de Relacionamiento con el Ciudadano".*

### **Respuesta Oficina Control Interno.**

Teniendo en cuenta la retroalimentación realizada por la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano, mediante memorando No. 20225350075033 del 28 de julio de 2022, para el cambio del responsable de las actividades del hallazgo H01(2019)- AC (Acción Correctiva), de acuerdo con las situaciones evidenciadas en la tabla No. 6 "Estados detallado por dependencias de las PQRSD I semestre 2022", el incumplimiento se evidenció en distintas dependencias que reiteran la inoportunidad de las respuestas de acuerdo con los términos legales.

Por lo tanto, se recomienda dar gestión al Plan de Mejoramiento y así mismo dar aplicabilidad a lo estipulado en la Resolución 8564 de agosto de 2021, y en conexión con el procedimiento GRC-PR-001 - Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

y *Denuncias*. Por lo anterior, se mantiene la reiteración del hallazgo en el informe definitivo, al GIT Relacionamiento con el Ciudadano.

- **Plan para atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2022.**

De acuerdo con las PQRSD pendientes de respuesta a 31 de enero de 2022, la entidad realizó un diagnóstico y creó acciones de mejora, que incluían actividades con las dependencias (capacitaciones, redacción de respuesta, jornadas para atender PQRSD) para resolver el represamiento de radicados en las diferentes dependencias, por lo tanto, se observó cronograma con fecha de inicio desde el 25 de marzo hasta el 24 de junio de 2022, con las siguientes metas:

- ✓ *"Reducir el número de 16.680 PQRSD (sistema vigía 1.410 y sistema Orfeo 15.270) que se encuentran en la entidad sin respuesta a la fecha del 31 de enero de 2022.*
- ✓ *Evitar el represamiento por incorrecta asignación a las áreas en la presente vigencia, realizando una capacitación practica con los clasificadores y 2 capacitaciones teorías de asignación y competencias.*
- ✓ *Fortalecer la interacción entre las dependencias creando enlaces y reuniones semanales o quincenales dependiendo de la cantidad de radicados y avance del presente plan".*

A la fecha de revisión del presente seguimiento, se pudo identificar el siguiente resultado del plan de contingencia implementado:

- ✓ Sistema Vigía a 31 de enero de 2022, pendientes por gestionar: 1.278
- ✓ Sistema Orfeo a 31 de enero de 2022, pendientes por gestionar: 3.573
- ✓ Total, de PQRSD a 31 de enero de 2022, pendientes por gestionar: 4.821

Evidenciándose que las actividades realizadas permitieron gestionar 11.829 PQRSD que se encontraban represadas a 31 de enero de 2022.

### **Recomendación**

Mantener la continuidad de los controles establecidos en el plan de contingencia, para atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2022, para dar cumplimiento a los términos legales establecidos en Ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

## 7. CONCLUSIONES

De acuerdo con la verificación realizada a la normatividad aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD de los ciudadanos, se concluye:

- ✓ La entidad ha venido realizando gestiones para dar cumplimiento a la normativa vigente en la materia.
- ✓ La entidad cuenta en su página web, con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- ✓ La entidad cuenta en su página web, con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- ✓ Se evidenciaron acciones de mejora para dar trámite mediante plan de contingencia a PQRSD a 31 de enero de 2022, lo cual arrojó un resultado positivo frente al represamiento presentado por las dependencias para ese corte.
- ✓ La entidad presenta oportunidades de mejora, frente a la medición de la percepción con respecto a la prestación de los servicios.
- ✓ La entidad con la base de datos descargada de la plataforma Orfeo, se presenta oportunidades de mejora frente a la respuesta de las PQRSD.

## 8. RECOMENDACIONES

En desarrollo del rol de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención y de evaluación y seguimiento que le confiere la normativa vigente, Control Interno recomienda realizar la identificación de riesgos y controles, o actividades de control, que estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la normatividad y la dinámica de la entidad teniendo en cuenta que se pueden materializar eventos de riesgo.

El proceso de Relacionamiento con el Ciudadano es susceptible de mejora frente a las situaciones expuestas en el presente informe, las cuales fueron:

- ✓ Implementar controles para lograr dar respuesta oportuna a las PQRSD.

- ✓ Determinar la causa por la cual se genera la diferencia de 114 PQRSD entre la base de datos descargada de Orfeo y la base de datos con la cuenta el Grupo de Relacionamiento con el ciudadano y unificar los criterios de información contenidos para tomar los correctivos pertinentes.
- ✓ Determinar la causa por la cual la base de datos no cuenta con información relacionada como *"Radicado de salida – Fecha de Radicado de salida – Fecha del envío y estado de la PQRSD"* correspondiente a 12.513 PQRSD y tomar los correctivos pertinentes para garantizar la respuesta oportuna de las PQRSD.
- ✓ Implementar lo relacionado en la caracterización frente a la medición del nivel percepción y/o satisfacción del ciudadano.
- ✓ Continuar fortaleciendo la identificación y socialización de servicios y trámites que presta la entidad.
- ✓ Implementar las acciones de mejora derivadas de las observaciones, relacionadas en el presente informe, realizando el análisis de causa raíz y la definición de las acciones a incluir en el plan de mejoramiento acorde con lo indicado en el proceso *"Evaluación Independiente"* de la cadena de valor del procedimiento denominado *"Procedimiento para auditorías internas, seguimientos y evaluaciones"*, el cual detalla el desarrollo de actividades tendientes a la formulación, ejecución y seguimiento de las acciones de mejora.

Es importante, que lo remitan adicionalmente en formato Excel y PDF firmado, para consolidación en la Oficina de Control Interno y posterior seguimiento por parte de los auditores.

La Observación identificada requiere implementación de acciones preventivas o correctivas por lo cual se debe formular el respectivo plan de mejoramiento por parte del responsable del líder o responsable del proceso, el cual se encuentra dispuesto en la cadena de valor de la entidad:

<https://supertransporte.sharepoint.com/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCadenadeValorST%2FDocumentos%20compartidos%2FProcesos&viewid=eecb8a3a%2D5758%2D4412%2Da356%2D36cbbd647228> y se debe suscribir teniendo en cuenta la identificación del proceso y la observación que ha sido señalada en el presente informe y realice el análisis de causas, determine y ejecute el plan de acción que elimine la causa raíz de la situación

evidenciada, para posterior seguimiento y verificación a la eficacia y efectividad de las acciones por parte del auditor (como Tercera Línea de Defensa).

Dentro de los (5) siguientes días a la comunicación del presente informe definitivo (seguimiento, auditoría o evaluación), es decir, hasta 8 de julio de 2022, se deberá suscribir el respectivo plan de mejoramiento (descargar del link

[https://supertransporte.sharepoint.com/:x:/r/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Procesos/o.%20Evaluaci%C3%B3n%20Independiente/h.%20Formatos/SEG-FR-](https://supertransporte.sharepoint.com/:x:/r/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Procesos/o.%20Evaluaci%C3%B3n%20Independiente/h.%20Formatos/SEG-FR-005%20Plan%20Mejoramiento.xls?d=wd1eec3362d21442791f6e689aa018362&csf=1&web=1&e=bhabQQ)

[005%20Plan%20Mejoramiento.xls?d=wd1eec3362d21442791f6e689aa018362&csf=1&web=1&e=bhabQQ](https://supertransporte.sharepoint.com/:x:/r/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Procesos/o.%20Evaluaci%C3%B3n%20Independiente/h.%20Formatos/SEG-FR-005%20Plan%20Mejoramiento.xls?d=wd1eec3362d21442791f6e689aa018362&csf=1&web=1&e=bhabQQ) el cual debe ser remitido a los correos roxanacardenas@supertransporte.gov.co – dannasierra@supertransporte.gov.co con copia a jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co, se hace la salvedad en pdf y en Excel, para posterior seguimiento por parte de los auditores de la OCI.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se ponen en consideración 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.



Firmado digitalmente por  
SAENZ SANTAMARIA  
YOLMAN JULIAN  
Fecha: 2022.07.29 10:52:58  
-05'00'

**Yolman Julián Sáenz Santamaria**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)  
Coordinador Plan Anual de Auditoría



**Roxana Cárdenas Muñoz**  
Profesional Especializado -OCI

**Roxana Cárdenas Muñoz**  
Auditor Líder OCI



**Danna Melisa Sierra Neira**  
Auditor Interno OCI

Copia: Estefanía Piscioti Blanco - Secretaria General, Diego Felipe Diaz Burgos- Jefe Oficina Asesora de Planeación, María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jorge Guillermo Neira Bossa - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Joanna Carolina Pinzón Ayala - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre (E), Mariné Linares Díaz - Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura (E), Cindy Tatiana Navarro Quintero - Superintendente Delegada de Puertos.

Sandra Lilita Ucros – Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.

Elaboró: Roxana Cárdenas Muñoz - Profesional Especializado OCI  , Danna Melisa Sierra Neira – Profesional OCI   
Z:\OCI\_2022\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\12. PQRS\PRIMER SEMESTRE\_2022