

MEMORANDO



20232000086423

No. 20232000086423  
Bogotá, 29-08-2023

Para: **Ayda Lucy Ospina Arias.**  
Superintendente de Transporte

De: Jefe Oficina de Control Interno. (E).

Asunto: Comunicación informe definitivo seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias – PQRS, correspondiente al primer semestre de 2023 (1 de enero al 30 de junio de 2023).

Cordial saludo, respetada doctora Sandra.

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías - PAA, aprobado para la vigencia 2023, mediante acta No. 01 del 27 de febrero de 2023, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CII, y de conformidad con lo expuesto 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 – PQRS y genero el informe definitivo, el cual se comunica a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Internos y al responsable del proceso, para conocimiento y fines que consideren pertinentes.

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, así mismo; las observaciones dejan constancia de las oportunidades de mejora, o situaciones de riesgo potencial para evitar convertirse en un futuro en hallazgos, la segunda línea de defensa dentro de su gestión de auto control realizará monitoreo y seguimiento a las observaciones producto de los informes de auditorías.

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".*

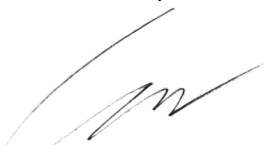
Y en el Artículo 3º.- *Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:*

- 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,




**Luis Gabriel Serna Gámez.**

Anexo: Tres PDF; (InfPrel\_SegAtenciónPQRSD\_Corte30Jun23\_16Ago23 - 31 folios); (Anexo1PesoControlMitigacRiesgos\_Ago2023Dfntvo\_GRC 1 folio); (Anexo2.09 PMP- RLCNMNTOCDDNO-30jun2023 1 folio); Dos Excel (Anexo3 Seg\_Preliminar\_PoliticaServiCiudadano2022\_Ago23; SgmntoIndcdres\_PrcsoGestiónRlcnmntoCddano-ISMstre2023-04ago2023).

Copia: Copia: Sandra Viviana Cadena Martínez, Secretaria General; Juan David Benjumea, Jefe Oficina Asesora de Planeación (E); Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegada de Tránsito y Transporte; Tatiana Navarro Quintero, Delegado de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Orlando Andrés Meneses Obando, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suárez Méndez, Directora Financiera; Diana Cáceres, Directora Administrativa; Sandra Liliana Ucros Velásquez, Coordinadora del GIT Relacionamiento con el Ciudadano.

Elaboró y Verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Profesional III Contratista OCI 

Elaboró y revisó temas indicadores: Angelica Sanjuan González – Profesional II Contratista OCI 

Revisó: Martha Carlina Quijano Bautista \_ Profesional Especializado OCI 

Z:\OCI\_2023\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\25. PQRSD\1º Semestre 2023

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

FECHA: 29 de agosto de 2023.

### **NOMBRE DEL INFORME:**

Informe definitivo seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias – PQRSD, correspondiente al primer semestre de 2023 (1 de enero al 30 de junio de 2023)

### **OBJETIVO GENERAL**

Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable para la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, radicadas por los ciudadanos para el período objeto de seguimiento.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Verificar los riesgos y la idoneidad de los controles asociados al proceso.
- Realizar seguimiento a la implementación de recomendaciones producto de informes anteriores.
- Realizar seguimiento a la implementación de la Política Servicio al Ciudadano.

### **ALCANCE**

Se verificó la gestión realizada por la entidad frente al trámite de las PQRSD radicadas por los ciudadanos, durante el período objeto de seguimiento, de acuerdo con lo estipulado en la normativa legal vigente y aplicable al seguimiento.

### **MARCO NORMATIVO.**

- Constitución Política de Colombia de 1991 artículos 23 y 74.
- 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*”.
- 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*”, artículo 76.
- 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 (...)*”.

- 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*”.
- Ley 2195 de 2022 “*Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones*”
- 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 1083 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.*”
- Decreto 2409 de 2018 “*Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones*”.
- Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015 “*Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones ante la Superintendencia de Transporte*”.
- Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial “*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición*”.
- Documentación de la cadena de valor asociada al proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano.
- Demás normativa vigente relacionada con el objetivo del seguimiento.

## **METODOLOGÍA**

El seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias – PQRSD, correspondiente al primer semestre de 2023 (1 de enero al 30 de junio de 2023), se realizó, según muestreo selectivo, aplicando las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, visita in situ, entre otros, adicionalmente, se consultará conforme a la necesidad, la información publicada en la Intranet, la página web de la Entidad y lo reportado en el sistema de Gestión Documental Orfeo.

Para la ejecución del seguimiento, la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó plan de trabajo mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. No. 20232000074783 y correo institucional del 24 de julio de 2023 respectivamente, en el cual se solicitó la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD, en respuesta al mismo, el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano a través de memorando No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, suministró las evidencias requeridas para la verificación del presente informe.

Por lo anterior, en desarrollo del seguimiento se generó el informe preliminar, el cual se comunicó al responsable del proceso mediante memorando No. 20232000082783 del 17 de agosto de 2023, frente al informe preliminar el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano presentó observaciones a través de memorando No. 20235350085053 del 24 de agosto de 2023, por consiguiente se procedió analizar las observaciones presentadas por la dependencia responsable y finalmente se elabora el informe definitivo, el cual se comunicara al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y al GIT de Relacionamento con el ciudadano, con las situaciones evidenciadas, para conocimiento y fines que consideren pertinentes.

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

- **Se configuró la siguiente observación:**

| Ítem | Codificación y descripción de la observación  | Responsable de suscripción del Plan de Mejoramiento | Fecha límite suscripción y remisión Plan de Mejoramiento | Página en donde se encuentra referenciado el H. |
|------|---|---|--|---|
|      | <p><b>O01- Ago23-AP-GRC-CompetenciaPQRSDF.</b></p> <p>Se evidenció que para el período del 1 de enero al 30 de junio de 2023, la entidad tramito 1.831 traslados por competencias, sin embargo, en aras de hacer seguimiento a la trazabilidad de los traslados efectuados, fue seleccionada una muestra de 13 PQRSDF tramitados por traslado por competencia, una vez revisados en el Sistema Documental ORFEO, se observó que la entidad conforme lo dispone el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 elaboró el oficio remitario del traslado a la entidad competente para conocer del asunto, y envió copia al peticionario del mismo, sin embargo, según los documentos cargados en el sistema con copia del mismo al destinatario, no obstante no se evidenció el oficio en donde se le informa al peticionario sobre la incompetencia de la entidad para conocer sobre el asunto y la entidad a la cual fue trasladada la PQRSDF, esta situación podría llevar al incumplimiento de lo establecido en el proceso GRC-PR-001, y lo contemplado en la ley 1755 de 2015, artículo 21 que indica: "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito"</p> | No aplica   | No aplica  |   |

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

| Ítem | Codificación y descripción del Hallazgo | 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 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|

### Prueba realizada.

Para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable para la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, radicadas por los ciudadanos para el período correspondiente del 1 de enero al 30 de junio de 2023, por parte del equipo auditor fueron verificadas y analizadas las evidencias e información suministrada por la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano mediante radicado en Sistema de Gestión Documental Orfeo No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, adicionalmente, se verificó la información publicada en la página web de la entidad, mediante la ejecución del presente seguimiento se observaron las siguientes situaciones:

### Situaciones evidenciadas.

#### 1. Medios de recepción de PQRSD

De conformidad con la base de datos denominada “PQRSD ORFEO ARGO 30062023”, suministrada por la Coordinación del GIT Relacionamiento con Ciudadano mediante memorando No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, se observó que los medios de recepción de las PQRSD actualmente en el Sistema Documental Orfeo, se clasifican en 14 canales, relacionados a continuación:

Tabla No. 1: Medios de Recepción de PQRSD

| No.          | MEDIO DE RECEPCIÓN                         | CANTIDAD      | PORCENTAJE  |
|--------------|--|---------------|-------------|
| 1            | #767                                       | 2             | 0,01%       |
| 2            | Atención al ciudadano                      | 6             | 0,02%       |
| 3            | Call Center                                | 100           | 0,28%       |
| 4            | Correo electrónico                         | 22546         | 64,08%      |
| 5            | Fax  | 1             | 0,00%       |
| 6            | Interoperabilidad Ministerio de Transporte | 554           | 1,57%       |
| 7            | Mensajería                                 | 110           | 0,31%       |
| 8            | Multifuentes                               | 2             | 0,01%       |
| 9            | ORFEO                                      | 6             | 0,02%       |
| 10           | Página Web                                 | 11066         | 31,45%      |
| 11           | Saspro                                     | 25            | 0,07%       |
| 12           | Telefónico                                 | 3             | 0,01%       |
| 13           | Ventanilla Presencial                      | 757           | 2,15%       |
| 14           | Verbal                                     | 5             | 0,01%       |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>35.183</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia de la auditora, conforme los datos registrados en la base de datos denominada “PQRSD ORFEO ARGO 30062023”

De conformidad, con la información relacionada en la Tabla No. 1: *Medios de Recepción de PQRSD*, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la entidad del 1 de enero al 30 de junio de 2023, corresponde a un total de 35.183 PQRSD; así mismo, se observó que los medios más utilizados por los usuarios para la presentación de PQRSD fue el correo electrónico con un porcentaje de 64.08%, seguido del sitio destinado en la página Web con porcentaje de 31.45% y con un porcentaje de 00,01 el medio de recepción menos utilizado fue el fax.

De otra parte, teniendo en cuenta que los canales de recepción contenidos en la base de datos denominada “*PQRSD ORFEO ARGO 30062023*” asciende a 14 medios, se evidenció que se presenta una diferencia con los canales oficiales descritos en el Proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Código: GRC-PR-001 Versión: 002 Fecha Aprobación:18/MAY/2022, el cual se encuentra publicado en la cadena de valor, haciendo énfasis en solo 4 medios de recepción oficial, como se detalla a continuación:

Tabla No. 2: Canes Oficiales de Recepción de PQRSD

| No. | Canal Oficial de Recepción de PQRSD | DESCRIPCIÓN  |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Canal Presencial                    | se recibe la PQRSD a través de la Ventanilla única de radicación. Ubicada en el Centro Integral de Atención al Ciudadano |
| 2   | Canal Virtual Correo electrónico    | Correo electrónico: se recibe la PQRSD a través de los correos:<br>ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co.   |
| 3   | Canal Telefónico                    | La PQRSD se recibe a través la línea gratuita nacional 018000915615 y #767 opción 3.                                     |
| 4   | Canal Virtual Página web:           | Página web: Formulario web habilitado para recibir PQRSD   |

Fuente: Elaboración propia de la auditora, información tomada del Proceso Gestión De Relacionamiento Con El Ciudadano Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias Código: GRC-PR-001 Versión: 002 Fecha Aprobación:18/MAY/2022

De conformidad, con la diferencia de medios de recepción de canales oficiales vs los canales de recepción de PQRSD descritos en la base de datos se observó que no existe una consolidación de los canales de recepción de PQRSD conforme a lo establecido en el procedimiento GRC-PR-001.

#### **Recomendación:**

Verificar y consolidar de acuerdo con los canales oficiales de recepción que actualmente existen en la Superintendencia de Transporte en procedimiento GRC-PR-001 vs el reporte que se extrae del sistema de Gestión Documental ORFEO se clasifique y que los temas guarden coherencia y relación, evitando posibles escenarios de riesgos de PQRSD recepcionadas en canales no oficiales.

#### **Aclaración realizada por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano.**

Mediante memorando No. 20235350085053 del 24 de agosto de 2023, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano frente a la recomendación realizada en el informe preliminar manifestó lo siguiente:

Imagen No.1 Aclaración sobre medios de recepción oficiales.

| CANAL                            | MEDIO DE RECEPCION  | OBSERVACION  |
|----------------------------------|---|--|
| canal presencial                 | * Mensajería (correo físico)<br>* Atención al ciudadano verbal<br>* ventanilla presencial     | 4 de los 14, pertenecen a un solo canal  |
| Canal telefónico                 | * #767,<br>* línea 018000915615 o call center<br>* telefónico                                 | 3 de los 14, pertenecen a un solo canal  |
| canal virtual página web         | * pagina web  | 1 de los 14, pertenecen a un solo canal  |
| canal virtual correo electrónico | * correo electrónico  | 1 de los 14, pertenecen a un solo canal  |
| CANAL                            | MEDIO DE RECEPCION  | OBSERVACION  |
| otros                            | * fax<br>* interoperabilidad Ministerio de transporte<br>* multifuente<br>* orfeo<br>* saspro | de estas 5, tenemos:<br>* Interoperabilidad Ministerio de Transporte, saspro y multifuente: no son canales de recepción a público, por medio de la interoperabilidad con el ministerio nos remiten los traslados internos de asuntos que requieren un concepto o actuación por parte de esta Superintendencia, que desde allí nos hacen a la entidad, y saspro y multifuente son medios de recepción de informes que por alguna razón de programación se registran como PQRSD<br>* fax y orfeo, error al digitar el medio de recepción |

Fuente: Imagen tomada del memorando 20235350085053 del 24 de agosto de 2023

*De esta manera, se evidencia que 9 de los medios de recepción están clasificados dentro de los canales oficiales de recepción y destinados al público en general, los 5 restantes no son de recepción a público.*

*Así mismo, en nuestra página web se deja claro al cuidado los canales de comunicación y por medio de los cuales tenemos un poco más de alcance y seguimiento de las PQRSD, ya que si se tuviera en cuenta todos los medios de recepción se desbordarían las solicitudes y no se tendría control ya que allí entraría las diferentes redes sociales que posee la Entidad. Si bien es cierto el*



*correo ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co es el canal de comunicación que genera un acuse asignando un radicado de entrada (adicional al canal presencial y página web) y se le responde al usuario casi que, de manera inmediata, hay que tener en cuenta que por medio del funcionario del grupo encargado de manejar el correo atencionalciudadano@supertransporte.gov.co, una vez identifica que es un PQRSD se envía al correo VUR para que informen el número de radicado al usuario.*

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

La oficina de Control Interno frente a la aclaración realizada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano manifiesta que, es importante que dicha aclaración se vea reflejada en el procedimiento GRC-PR-001, con el fin de tener claridad sobre la clasificación de los canales oficiales de recepción que actualmente existen en la Superintendencia de Transporte.

### **2. Seguimiento y trazabilidad de PQRSD.**

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo establecido para dar trámite a las peticiones (P), Quejas (Q), Reclamos (R), Solicitudes (S), Denuncias (D) y Felicidades (F) -PQRSD, se verificó que para el período objeto del presente informe se recibieron un total de 35.183 y se encuentran en los siguientes estados:

Tabla No. 3 Estados de las 35.183 PQRSD.

| <b>ESTADO PQRSD</b> | <b>CANTIDAD PQRSD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---------------------|-----------------------|-------------------|
| En Términos         | 4.108                 | 12%               |
| Tramitadas          | 26.623                | 76%               |
| Vencidas            | 4.452                 | 13%               |
| <b>TOTAL</b>        | <b>35.183</b>         | <b>100%</b>       |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023"

Conforme lo anterior, se evidenció que el porcentaje de PQRSD tramitadas del 1 de enero al 30 de junio de 2023 supera significativamente al porcentaje de las PQRSD que se encuentran en términos y vencidas, esto teniendo en cuenta que el número PQRSD tramitadas corresponde a un total de 26.623, es decir al 76 % de cumplimiento del total de PQRSD radicadas en la vigencia.

Ahora bien, teniendo en cuenta, que los estados de PQRSD se clasifican en 3 tipologías, terminados, tramitadas y vencidas, con el fin de hacer seguimiento a las PQRSD según criterios de oportunidad, calidad y trazabilidad, fue seleccionada una muestra óptima de revisión de 51 PQRSD conforme los parámetros de aplicativo del DAFP, "Muestreo de auditoría", que se detallan a continuación:

Imagen No. 2; Muestreo de auditoría

| INGRESO DE PARÁMETROS      |        | TAMAÑO DE LA MUESTRA |    |
|----------------------------|--------|----------------------|----|
| Tamaño de la Población (N) | 35.183 | Fórmula              | 51 |
| Error Muestral (E)         | 5%     |                      |    |
| Proporción de Éxito (P)    | 5%     |                      |    |
| Nivel de Confianza         | 90%    |                      |    |
| Nivel de Confianza (Z) (1) | 1,645  |                      |    |
|                            |        | Muestra Óptima       | 51 |

Fuente: Tomado del aplicativo del DAFP, "Muestreo de auditoría".

De esta manera, a continuación, se detalla la división de la muestra óptima seleccionada, conforme los estados y criterios de oportunidad, calidad y trazabilidad, los cuales serán objetos de verificación:

Tabla No. 4. División de la muestra óptima, según los criterios de verificación y clasificación de PQRSDf.

| ESTADO PQRSDf | CRITERIOS DE VERIFICACIÓN | MUESTRA   |
|---------------|---------------------------|-----------|
| Tramitadas    | Trazabilidad.             | 10        |
|               | Oportunidad.              | 10        |
|               | Calidad.                  | 11        |
| Vencidas      | Trazabilidad.             | 10        |
| En Términos   | Trazabilidad.             | 10        |
| <b>TOTAL:</b> |                           | <b>51</b> |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023"

## 2.1. Tramitadas:

En un panorama general la PQRSDf en estado tramitadas, se evidenció que, para la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2023, la entidad ha tramitado un total de 26.623 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, las cuales fueron gestionadas por las siguientes dependencias:

Tabla No. 5. PQRSDf Tramitadas por las dependencias.

| DEPENDENCIA ACTUAL DE LA PQRSDf   | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|----------|------------|
| Oficina Asesora Jurídica  | 27       | 0,10%      |
| Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva   | 93       | 0,35%      |
| Grupo De Arbitraje, Conciliación Y Amigable Composición Del Sector Infraestructura Y Transporte | 3        | 0,01%      |
| Grupo De Talento Humano   | 1        | 0,00%      |
| Grupo De Notificaciones   | 205      | 0,77%      |
| Grupo De Gestión Documental   | 1303     | 4,89%      |
| Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano  | 250      | 0,94%      |
| Dirección Financiera  | 5        | 0,02%      |
| Grupo De Análisis Y Gestión De Recaudo  | 8        | 0,03%      |

| DEPENDENCIA ACTUAL DE LA PQRSDF   | CANTIDAD     | PORCENTAJE  |
|---|--------------|-------------|
| Dirección De Promoción Y Prevención En Puertos                                    | 29           | 0,11%       |
| Dirección De Investigaciones De Puertos   | 1            | 0,00%       |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Concesiones E Infraestructura              | 85           | 0,32%       |
| Dirección De Investigaciones De Concesiones E Infraestructura                     | 4            | 0,02%       |
| Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor            | 15           | 0,06%       |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Transito Y Transporte Terrestre            | 106          | 0,40%       |
| Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre                   | 120          | 0,45%       |
| Grupo De Autoridades, Organismos De Tránsito Y De Apoyo Al Tránsito               | 165          | 0,62%       |
| Grupo De Transporte Terrestre De Carga  | 6            | 0,02%       |
| Grupo De Transporte Terrestre De Pasajeros  | 30           | 0,11%       |
| Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte | 6310         | 23,70%      |
| Grupo De Averiguaciones Preliminares  | 184          | 0,69%       |
| Archivo Virtual   | 17673        | 66,38%      |
| <b>TOTAL:</b>   | <b>26623</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023"

Según clasificación de la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023", se evidenció que el mayor porcentaje de PQRSDF corresponden al archivo virtual con el 66,38%, seguido por la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte con un porcentaje de 23,70%, de igual manera se observó que las dependencias Dirección de Investigaciones de Puertos y Grupo de Talento Humano poseen el menor porcentaje, teniendo en cuenta que tramitaron 1 PQRSDF que corresponde al 0,001%.

De igual manera, revisada la base de datos "PQRSD ORFEO ARGO 30062023", se evidenció que del total de PQRSDF tramitadas 24.628 cuentan con radicado de salida, 1.890 no cuentan con un radicado de salida y 105 no requieren respuesta, como se presenta a continuación:

Tabla No. 6. Radicados PQRSDF en estado tramitadas.

| PQRSDF TRAMITADAS                     | CANTIDAD      |
|---------------------------------------|---------------|
| Con radicado de salida                | 24628         |
| sin radicado de salida                | 1890          |
| Archivado NNR                         | 19            |
| Documento informativo de tarifas CEAA | 6             |
| No requieren respuesta                | 80            |
| <b>Total</b>                          | <b>26.623</b> |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023"

En seguida, se hace el análisis de la muestra óptima seleccionada para verificar los criterios de trazabilidad, oportunidad y calidad de las PQRSDF tramitadas para el período del 01 de enero al 30 de junio de 2023:

**2.1.1. Trazabilidad.**

Conforme los parámetros de aplicativo del DAFP, “*Muestreo de auditoría*” y en aras de verificar la trazabilidad de las PQRSD tramitadas en el período objeto de seguimiento, se seleccionó una muestra aleatoria de 10 radicados contenidos en la base de datos “*PQRSD ORFEO ARGO 30062023*” que se relacionan a continuación:

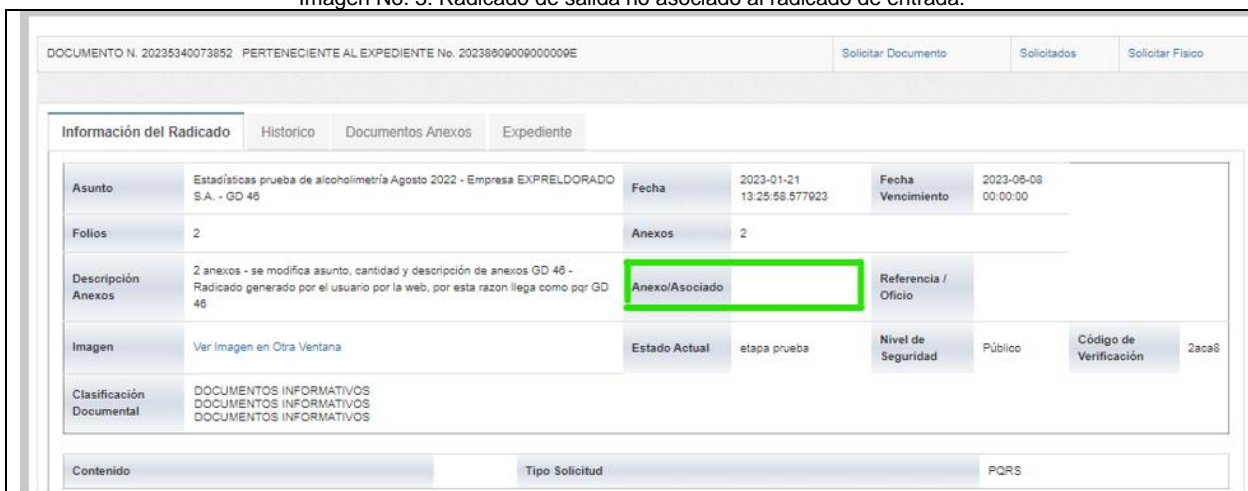
Tabla No. 7. Muestra aleatoria seleccionada

| MUESTRA SELECCIONADA - RADICADOS. |                |    |                |
|-----------------------------------|----------------|----|----------------|
| 1                                 | 20235340021992 | 6  | 20235340017712 |
| 2                                 | 20235340015992 | 7  | 20235340044502 |
| 3                                 | 20235340020352 | 8  | 20235340070612 |
| 4                                 | 20235340022222 | 9  | 20235340073852 |
| 5                                 | 20235340021772 | 10 | 20235340108192 |

Fuente: radicados tomados de los datos registrados en la base de datos denominada “PQRSD ORFEO ARGO 30062023”

Revisados los anteriores radicados en el sistema Documental Orfeo, se observó que para el total de la muestra seleccionada los radicados de entrada fueron asociados a un expediente virtual, sin embargo, no fueron asociados los radicados mediante los cuales se dio respuesta a la PQRSD radicada (Ver imagen 3).

Imagen No. 3: Radicado de salida no asociado al radicado de entrada:



Fuente: imagen tomada del Sistema Documental Orfeo- Radicado No. 20235340073852

De igual manera, en el histórico en los expedientes virtuales asociados respectivamente a los radicados de entrada, se logró visualizar que los cuatro radicados que se encuentran resaltados en color verde (ver tabla No. 7. Muestra aleatoria seleccionada), cuentan con radicados salida, sin embargo, dichos radicados están asociados solo al expediente virtual y no al radicado de entrada.

Aunado a lo anteriormente expuesto, se precisa que la inconsistencia presentada en la base de datos respecto de las PQRSDF tramitadas, pero sin radicado de salida, obedece a que el

responsable de la emisión de la repuesta no asocia el radicado de salida, generando una información incompleta del expediente.

## Recomendación

Solicitar capacitación sobre la asociación de los expedientes y radicados de respuesta en el Sistema Documental ORFEO, a la dependencia competente para que el personal responsable de la emisión de respuestas de PQRSD, mantengan la trazabilidad real confiable y completa del trámite de PQRSD conforme la normativa vigente en la materia.

### 2.1.2. Oportunidad.

Con el objeto de verificar la oportunidad en las PQRSDF tramitadas en la entidad del 1 de enero al 30 de junio de 2023, se revisó la información relacionada en la base de datos "PQRSD ORFEO ARGO 30062023" vs los documentos anexos cargados en el sistema documental Orfeo, cotejando la fecha de radicación y fecha en que efectivamente se le comunicó la respuesta al peticionario encontrando lo siguiente:

Tabla No. 8. Muestra aleatoria seleccionada- Oportunidad PQRSDF tramitadas.

| OPORTUNIDAD TRAMITADAS |                                |                            |                         |                                |   |                            |   |   |
|------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------|---|----------------------------|---|---|
| No.                    | RADICADO                       | FECHA RADI                 | TIPO PQR                | RADICADO SALIDA                | FECHA ENVÍO                                 | SE DEBIÓ DAR RESPUESTA     | DÍAS HÁBILES EN QUE SE EMITIÓ RESPUESTA | OPORTUNIDAD   |
| 1                      | 20235340029452                 | 10/01/2023                 | Denuncia                | 20239100124411                 | 6/03/2023                                   | 31/01/2023                 | 39                                      | fuera de terminos   |
| 2                      | 20235340021132                 | 7/01/2023                  | Denuncia                | 20239100243541                 | 13/04/2023                                  | 30/01/2023                 | 65                                      | fuera de terminos   |
| 3                      | 20235340031092                 | 10/01/2023                 | Solicitud               | 20235350081931                 | 23/02/2023                                  | 17/01/2023                 | 32                                      | fuera de terminos   |
| 4                      | 20235340014742                 | 5/01/2023                  | Denuncia                | 20239100126001                 | 6/03/2023                                   | 27/01/2023                 | 41                                      | fuera de terminos   |
| 5                      | 20235340016202                 | 5/01/2023                  | Petición                | 20235350078121                 | 21/02/2023                                  | 27/01/2023                 | 32                                      | fuera de terminos   |
| 6                      | 20235340012172                 | 4/01/2023                  | Petición                | 20239200025161                 | 23/01/2023                                  | 26/01/2023                 | 12                                      | En terminos   |
| 7                      | 20235341454212                 | 27/06/2023                 | Solicitud               | 20235340608001                 | 21/07/2023                                  | 19/07/2023                 | 16                                      | fuera de terminos   |
| 8                      | <a href="#">20235341467682</a> | <a href="#">28/06/2023</a> | <a href="#">Reclamo</a> | <a href="#">20239100629491</a> | <a href="#">No se evidenció en el ORFEO</a> | <a href="#">21/07/2023</a> | <a href="#">22</a>                      | <a href="#">No se logró evidenciar la fecha de la certificación de envío al ciudadano</a> |
| 9                      | 20235351450482                 | 26/06/2023                 | Petición                | 20238600521011                 | 21/07/2023                                  | 18/07/2023                 | 17                                      | fuera de terminos   |
| 10                     | 20235350414872                 | 22/03/2023                 | Petición                | 20239120272701                 | 25/04/2023                                  | 14/04/2013                 | 22                                      | fuera de terminos   |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023" y Sistema Documental Orfeo.

De acuerdo con la información relacionada en la tabla No 8, se observó que de la muestra seleccionada 1 de 10 PQRSD fue contestada dentro de los términos establecidos en la Ley

(resaltado en verde), así mismo, 9 PQRSD fueron contestadas fuera de términos, es decir, que la emisión de respuesta excedió de los 15 hábiles contados a partir de su radicación.

De otra parte, mediante la revisión al Sistema documental Orfeo, se observó que para el radicado No. 20235341467682 (en color rojo), el responsable emitió respuesta con numero de radicado 20239100629491, sin embargo, en el sistema no se logra visualizar el certificado de envió o constancia de recibido de la respuesta al ciudadano, por lo cual, no se pudo observar si la respuesta emitida fue entregada al peticionario.

### Recomendación:

Cargar oportunamente el acta o certificado de prueba de envió de la emisión de la respuesta a los peticionarios.

### 2.1.3. Calidad.

Conforme la reiterada jurisprudencia de la Corte Constitucional, en la cual señala que: “La respuesta debe ser pronta y oportuna y de contenido cualificado, es decir, debe ser clara, de fondo, suficiente, efectiva y congruente”, se seleccionó una muestra aleatoria de 10 PQRSD, tramitadas del 1 de enero al 30 de junio de 2023, en la cual se verificó la calidad de la respuesta, enseguida se presenta la muestra seleccionada, el tipo de solicitud y radicado de salida:

Tabla No. 9. Muestra aleatoria seleccionada- Calidad de las respuestas de las PQRSD tramitadas

| CALIDAD PQRSD – TRAMITADAS |            |           |                 |             |
|----------------------------|------------|-----------|-----------------|-------------|
| RADICADO                   | FECHA RAD  | TIPO PQR  | RADICADO SALIDA | FECHA ENVÍO |
| 20235340030862             | 10/01/2023 | Solicitud | 20236300033541  | 20/02/2023  |
| 20235340859692             | 28/04/2023 | Petición  | 20239120438681  | 15/06/2023  |
| 20235340843742             | 27/04/2023 | Solicitud | 20239120433931  | 14/06/2023  |
| 20235340887142             | 2/05/2023  | Reclamo   | 20239120441101  | 15/06/2023  |
| 20235340848732             | 27/04/2023 | Petición  | 20239120431031  | 13/06/2023  |
| 20235340713892             | 17/04/2023 | Petición  | 20238700434521  | 6/06/2023   |
| 20235340955652             | 8/05/2023  | Solicitud | 20235350613021  | 25/07/2023  |
| 20237400094592             | 31/01/2023 | Solicitud | 20238600112971  | 2/03/2023   |
| 20235340015042             | 5/01/2023  | Petición  | 20233000082841  | 23/02/2023  |
| 20235340004352             | 3/01/2023  | Petición  | 20235350078391  | 21/02/2023  |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada “PQRSD ORFEO ARGO 30062023”

Conforme lo anterior, se evidenció que 9 de las 10 PQRSD de la muestra seleccionada, cumplieron con el criterio de calidad, dado que las respuestas fueron de manera clara y de fondo.

Sin embargo, respecto a la PQRSD con radicado 20237400094592, solicitud realizada por la representante legal de la Fundación Familia camionera, de información relacionada con el cumplimiento normativo que regula las relaciones económicas entre las empresas habilitadas de carga y los, propietarios, poseedores o tenedores de los vehículos con el SICE TAC, se observó que en el Sistema de Gestión Documental Orfeo el radicado de salida asociado No.

20238600112971 responde a diversas solicitudes referentes con el registro y actualización en el Sistema Nacional de Supervisión al Transporte -Vigía, es decir, que el radicado asociado tanto en la base de datos como en el sistema Documental Orfeo no da respuesta a lo solicitado inicialmente por la Fundación Familia Camionera, por lo anterior, no se logró evidenciar si el peticionario obtuvo una respuesta, clara oportuna y de fondo, como lo indica la norma legal aplicable.

**Recomendación:**

Fortalecer los controles que permitan tener una trazabilidad de la información confiable, completa y oportuna entre los radicados de entrada y los radicados de salida generados en el Sistema Documental ORFEO, para evitar una posible materialización de riesgos.

**2.2. En terminos:**

En un panorama general la PQRSD en estado de términos, según base de datos suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció que, con corte del 30 de junio de 2023, la entidad contaba con un total de 4.108 PQRSD pendientes por ser tramitadas, a continuación, se relaciona las dependencias a las cuales les corresponde emitir una respuesta conforme la normativa legal aplicable:

Tabla No. 10: PQRSD en Términos a 30 de junio de 2023

| DEPENDENCIA ACTUAL DE LA PQRSD   | CANTIDAD | %      |
|--|----------|--------|
| Despacho Superintendente De Transporte                                 | 1        | 0,02%  |
| Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones          | 1        | 0,02%  |
| Oficina Asesora Jurídica   | 46       | 1,12%  |
| Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva                                  | 42       | 1,02%  |
| Oficina Asesora De Planeación  | 1        | 0,02%  |
| Grupo De Talento Humano  | 11       | 0,27%  |
| Grupo De Notificaciones  | 24       | 0,58%  |
| Grupo De Gestión Documental  | 30       | 0,73%  |
| Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano                                 | 913      | 22,22% |
| Grupo De Gestión Contractual   | 1        | 0,02%  |
| Dirección Financiera   | 11       | 0,27%  |
| Grupo De Análisis Y Gestión De Recaudo                                 | 17       | 0,41%  |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Puertos                         | 9        | 0,22%  |
| Superintendencia Delegada De Concesiones E Infraestructura             | 1        | 0,02%  |
| Dirección De Investigaciones De Puertos                                | 2        | 0,05%  |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Concesiones E Infraestructura   | 65       | 1,58%  |
| Dirección De Investigaciones De Concesiones E Infraestructura          | 3        | 0,07%  |
| Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor | 4        | 0,10%  |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Transito Y Transporte Terrestre | 128      | 3,12%  |
| Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre        | 680      | 16,55% |

| DEPENDENCIA ACTUAL DE LA PQRSDF   | CANTIDAD     | %           |
|---|--------------|-------------|
| Grupo De Autoridades, Organismos De Tránsito Y De Apoyo Al Tránsito               | 128          | 3,12%       |
| Grupo De Transporte Terrestre De Carga  | 37           | 0,90%       |
| Grupo De Transporte Terrestre De Pasajeros  | 79           | 1,92%       |
| Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte | 1848         | 44,99%      |
| Grupo De Actuaciones Administrativas  | 2            | 0,05%       |
| Grupo De Averiguaciones Preliminares  | 24           | 0,58%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4.108</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSDF ORFEO ARGO 30062023"

De conformidad con lo anterior, es preciso señalar que la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, es la dependencia que cuenta con un mayor número de Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, por tramitar a 30 de junio de 2023, esto teniendo en cuenta que su porcentaje corresponde a 44,99%, y seguida por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, con un porcentaje de 22,22%

a continuación, se presenta de manera detallada la clasificación del total de PQRSDF en terminos:

Tabla No. 10: PQRSDF en Términos a 30 de junio de 2023

| PQRSDF EN TERMINOS |              |             |
|--------------------|--------------|-------------|
| PQRSDF             | Cantidad     | Porcentaje  |
| Denuncias          | 2427         | 59,08%      |
| Petición           | 208          | 5,06%       |
| Queja              | 390          | 9,49%       |
| Reclamo            | 188          | 4,58%       |
| Solicitud          | 895          | 21,79%      |
| <b>total</b>       | <b>4.108</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSDF ORFEO ARGO 30062023"

Se observó que, con corte al 30 de junio de 2023, el 59% de PQRSDF en estado "términos" corresponde a denuncias y seguido por el 21% a solicitudes y con el mínimo porcentaje de 4,5% a reclamos.

En seguida se hace el análisis de la muestra óptima seleccionada para verificar el criterio de trazabilidad de las PQRSDF pendientes por tramitar a corte del 30 de junio de 2023:

### 2.2.1. Trazabilidad PQRSDF en términos.

Con el fin de verificar la trazabilidad, de PQRSDF en términos, se analizaron 10 PQRSDF mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, las cuales se señalan continuación:

Tabla No. 11: Muestra seleccionada de PQRSDF en Términos a 30 de junio de 2023



| TRAZABILIDAD DE PQRSD EN TERMINOS |                   |                 |                              |
|-----------------------------------|-------------------|-----------------|------------------------------|
| RADICADO                          | FECHA RADI        | TIPO PQR        | PLAZO PARA EMITIR RESPUESTA. |
| 20235341317762                    | 14/06/2023        | petición        | 7/07/2023                    |
| 20235341294362                    | 12/06/2023        | Solicitud       | 5/07/2023                    |
| 20235341274622                    | 11/06/2023        | Solicitud       | 5/07/2023                    |
| 20235341332452                    | 15/06/2023        | petición        | 10/07/2023                   |
| 20235341320862                    | 14/06/2023        | Solicitud       | 7/07/2023                    |
| 20235341380302                    | 21/06/2023        | petición        | 13/07/2023                   |
| 20235341484192                    | 30/06/2023        | Queja           | 25/07/2023                   |
| 20235341480082                    | 29/06/2023        | Solicitud       | 24/07/2023                   |
| 20235351303912                    | 13/06/2023        | petición        | 15/07/2023                   |
| <b>20235340076332</b>             | <b>24/01/2023</b> | <b>Denuncia</b> | <b>14/02/2023</b>            |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023"

De la muestra seleccionada se evidenció que 9 de 10 PQRSD se encontraban en términos para emitir respuesta a 30 de junio de 2023, sin embargo, a la fecha del seguimiento del presente informe ya debieron ser tramitadas de conformidad con los términos de la ley 1755 de 2015, no obstante, una vez revisado el Sistema Documental Orfeo no se observa gestión de trámite de las PQRSD de la muestra señalada.

Así mismo, se evidenció que para la PQRSD radicada con No. 20235340076332 se debió emitir respuesta el 14 de febrero de 2023, sin embargo, pese a estar vencida la misma aparece en la base de datos en estado de "Términos", en seguida se presenta imagen No 4, del sistema documental Orfeo de los documentos anexos a la PQRSD:

Imagen No.4: PQRSD en estado de términos, que debió darse respuesta el 14 de febrero de 2023.



| Documento           | Trd | Destino | Tamaño (Kb) | Creador      | Descripción / Tipo                       | Fecha de Creación Anexo | Acción  |
|---------------------|-----|---------|-------------|--------------|--|-------------------------|---|
| 2023534007633200001 |     |         | 3782185     | CLASIFICADOR | Archivo: 1873988876048.jpg   No Definido | 2023-01-24 11:39:54 AM  |  |

Mostrar Anexos borrados

Fuente: Pantallazo tomado del Sistema Documental Orfeo- Radicado No. 20235340076332

De conformidad con la imagen No. 3, y revisado el ORFEO, no se evidenció gestión de la PQRSD, presentando una información inconsistente frente a la base datos debido a que en esta refleja el radicado en "Términos" y no como una PQRSD vencida, dado que la misma debió ser resuelta el 14 de febrero de 2023.

### Recomendaciones:

- Dar estricto cumplimiento a la normatividad legal aplicable en la materia, verificando la calidad y oportunidad de la emisión de las respuestas.
- Monitorear permanentemente los controles adoptados por la dependencia responsable para la emisión oportuna de las respuestas, y si es el caso implementar mejoras en el proceso a fin de que se tomen las medidas pertinentes y se emitan las respuestas dentro de los términos establecidos por la ley, procesos y procedimientos de la entidad, así como también llevar el control de los documentos Anexo/Asociado en el ORFEO

### 2.3. Vencidas:

El panorama general de las PQRSD en estado “vencidas” del período del 1 de enero al 30 de junio de 2023, corresponden a un total de 4.452 PQRSD, las cuales se detallan a continuación haciendo énfasis en las dependencias que actualmente se encuentra la PQRSD

Tabla No. 12: Muestra seleccionada de PQRSD vencidas a 30 de junio de 2023

| DEPENDENCIA ACTUAL DE LA PQRSD  | CANTIDAD | %      |
|---|----------|--------|
| Despacho Superintendente De Transporte  | 5        | 0,11%  |
| Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones                                   | 6        | 0,13%  |
| Oficina Asesora Jurídica  | 90       | 2,02%  |
| Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva   | 132      | 2,96%  |
| Grupo De Arbitraje, Conciliación Y Amigable Composición Del Sector Infraestructura Y Transporte | 7        | 0,16%  |
| Grupo De Talento Humano   | 1        | 0,02%  |
| Grupo De Notificaciones   | 48       | 1,08%  |
| Grupo De Gestión Documental   | 125      | 2,81%  |
| Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano  | 712      | 15,99% |
| Dirección Financiera  | 56       | 1,26%  |
| Grupo De Análisis Y Gestión De Recaudo  | 24       | 0,54%  |
| Grupo De Gestión Financiera, Presupuestal Y Contable  | 2        | 0,04%  |
| Superintendencia Delegada De Puertos  | 2        | 0,04%  |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Puertos  | 41       | 0,92%  |
| Superintendencia Delegada De Concesiones E Infraestructura                                      | 10       | 0,22%  |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Concesiones E Infraestructura                            | 240      | 5,39%  |
| Dirección De Investigaciones De Concesiones E Infraestructura                                   | 4        | 0,09%  |
| Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor                          | 16       | 0,36%  |
| Dirección De Promoción Y Prevención En Transito Y Transporte Terrestre                          | 236      | 5,30%  |

| DEPENDENCIA ACTUAL DE LA PQRSDF   | CANTIDAD    | %           |
|---|-------------|-------------|
| Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre                   | 1044        | 23,45%      |
| Grupo De Autoridades, Organismos De Tránsito Y De Apoyo Al Tránsito               | 305         | 6,85%       |
| Grupo De Transporte Terrestre De Carga  | 61          | 1,37%       |
| Grupo De Transporte Terrestre De Pasajeros  | 348         | 7,82%       |
| Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte | 910         | 20,44%      |
| Grupo De Actuaciones Administrativas  | 4           | 0,09%       |
| Grupo De Averiguaciones Preliminares  | 23          | 0,52%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4452</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSDF ORFEO ARGO 30062023"

De lo anterior, es preciso señalar que la dependencia con mayor número de PQRSDF vencidas corresponde a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre con un porcentaje de 23,45%, seguida de la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, con un porcentaje equivalente al 20,44%.

En seguida se hace el análisis, de la muestra óptima seleccionada para verificar el criterio de trazabilidad de las PQRSDF en estado "vencidas"

### 2.3.1. Trazabilidad PQRSDF en estado Vencidas.

Conforme a la muestra ya antes señalada, en pro de verificar la trazabilidad de las PQRSDF en estado vencidas, se seleccionó una muestra aleatoria de 10 PQRSDF las cuales previamente fueron revisadas en el Sistema Documental Orfeo, encontrando lo siguiente:

Tabla No. 13: Trazabilidad de la Muestra seleccionada de PQRSDF vencidas a 30 de junio de 2023

| TRAZABILIDAD PQRSDF EN ESTADO VENCIDAS |            |          |  |
|--|------------|----------|--|
| RADICADO                               | FECHA RADI | TIPO PQR | HISTORICO DEL SD ORFEO   |
| 20235340020542                         | 6/01/2023  | petición | La solicitud fue radicada el 6 de enero de 2023, asignada a la dependencia responsable el 13 de marzo de 2023, el responsable del proceso reasigna al personal el 5 de julio para trámite.   |
| 20235340305902                         | 6/03/2023  | petición | La solicitud fue radicada el 6 de enero de 2023, asignada a la dependencia responsable el 13 de marzo de 2023, el responsable del proceso reasigna al personal el 13 de abril de 2023 de julio para conocimiento y fines y finalmente el 5 de julio de 2023 es reasignada a otro profesional para dar trámite. |

| TRAZABILIDAD PQRSDF EN ESTADO VENCIDAS |            |           |   |
|--|------------|-----------|---|
| RADICADO                               | FECHA RADI | TIPO PQR  | HISTORICO DEL SD ORFEO  |
| 20235340318942                         | 7/03/2023  | Solicitud | La solicitud fue radicada el 7 de marzo, asignada a relacionamiento con el ciudadano el 16 de marzo, mismo día se asigna al personal, según el Sistema documental Orfeo y reasignación masiva los días 29 de marzo, 16, 20, de junio y 12 de julio de 2023 corresponde a Grupo De Autoridades, Organismos De Tránsito Y De Apoyo Al Tránsito  |
| 20235340454222                         | 25/03/2023 | Queja     | La solicitud fue radicada el 25 de marzo, asignada a la Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor el 27 de marzo, el 24 de abril de 2023 fue asignada nuevamente a la Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre y 07 de julio se le reasigna al personal para dar trámite del asunto. Cabe señalar que no se encuentran documentos anexos en el Sistema Documental ORFEO   |
| 20235340649132                         | 12/04/2023 | petición  | La solicitud fue radicada el 12 de abril, asignada a la Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor el 18 de abril de 2023, el 03 de mayo de 2023 se asigna al personal para dar trámite.  |
| 20235340813242                         | 25/04/2023 | petición  | La solicitud fue radicada el 25 de abril, asignada del GIT gestión documental a la Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor el 02 de junio de 2023, reasignado el mismo día a Oficina Asesora Jurídica, quien a su vez el 22 de junio asigna la queja - petición al Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva, no obstante, el 09 de agosto se reasigna nuevamente a personal para su respectivo trámite.   |
| 20235340880362                         | 1/05/2023  | Solicitud | La solicitud fue radicada el 1 de mayo de 2023, asignada por el GIT Gestión Documental a Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor el 2 de mayo de 2023, reasignado por el responsable del proceso a la Dirección De Promoción Y Prevención En Transito Y Transporte Terrestre el día 16 de mayo de 2023, reasignado al personal de la dependencia el 19 de mayo de 2023, nuevamente se reasigna al personal de la misma dependencia el 27 de julio de 2023 y finalmente se reasigna el 8 de agosto a personal para dar trámite al asunto. |
| 20235340921102                         | 4/05/2023  | petición  | La solicitud fue radicada el 4 de mayo, asignada del GIT Gestión documental a la Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte el 05 de junio de 2023, reasignado el 06 de junio de 2023 a personal para su respectivo trámite.   |
| 20235340923222                         | 4/05/2023  | Reclamo   | La solicitud fue radicada el 4 de mayo, asignada del GIT Gestión documental a la Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte el 13 de junio de 2023.  |

| TRAZABILIDAD PQRSD EN ESTADO VENCIDAS |            |          |   |
|---------------------------------------|------------|----------|---|
| RADICADO                              | FECHA RADI | TIPO PQR | HISTORICO DEL SD ORFEO  |
| 20235341056662                        | 24/05/2023 | Reclamo  | La solicitud fue radicada el 24 de mayo, asignada el 25 de mayo del GIT Gestión documental al Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano y reasignada el 24 de julio de 2023 a personal para dar trámite al asunto. |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023 y Sistema Documental Orfeo.

Por lo anterior, es preciso señalar que según la muestra seleccionada 10 de 10 PQRSD se encuentran vencidas, teniendo en cuenta que sobrepasan los términos para dar respuesta, así mismo se observó que las PQRSD en el sistema Documental Orfeo, son asignadas por el sistema al GIT Gestión Documental, el cual realiza un reparto a la dependencia responsable, sin embargo, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema se observó que no siempre se asigna a la dependencia competente de la emisión de la respuesta, por lo que se debe volver a hacer una reasignación, la cual va dirigida al líder del proceso quien a su vez debe hacer nuevamente una asignación al personal para su correspondiente trámite, generando pérdida en los tiempos de respuestas.

De igual manera, se detalló que en ocasiones la asignación de una dependencia a otra tarda en promedio de 20 días a un mes o más, generando el retraso en las gestiones encaminadas para dar trámite al requerimiento presentado, ocasionando un incumplimiento en la generación de esta.

### Recomendación

Revisar y analizar las razones por las cuales se presentan demoras en la asignación de las PQRSD, a fin de crear controles que permitan la asignación oportuna para su trámite respectivo evitando los posibles incumplimientos en la emisión y comunicación de las respuestas, como también mitigar la materialización de riesgos.

### 3. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

De acuerdo con el documento en Excel denominado "PQRSD ORFEO ARGO 30062023" se identificó que durante el primer semestre de 2023, se tramitaron 1.831 traslados por competencia, en aras de hacer la trazabilidad correspondiente y determinar el término en que efectivamente se dio traslado por competencia a la PQRSD radicada, conforme a los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública fue seleccionada una muestra aleatoria de 13 PQRSD, las cuales fueron verificadas teniendo en cuenta que el término de oportunidad en los traslados por competencia deben ser de cinco (5) días hábiles tal como lo dispone el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para lo que se identificó:

Tabla No. 14: Traslados por Competencia

| TRASLADOS POR COMPETENCIA |                |   |  |   |                            |
|---------------------------|----------------|---|--|---|----------------------------|
| No.                       | Radicado       | Fecha de recepción en la Superintendencia de Transporte | Fecha del traslado a la entidad competente | fecha en que debió efectuarse el traslado | Diferencia en días hábiles |
| 1                         | 20235340012752 | 4/01/2023   | 5/04/2023                                  | 12/01/2023                                | 60                         |
| 2                         | 20235340016042 | 5/01/2023   | 21/02/2023                                 | 13/01/2023                                | 28                         |
| 3                         | 20235340000552 | 2/01/2023   | 6/07/2023                                  | 10/01/2023                                | 119                        |
| 4                         | 20235340124362 | 6/02/2023   | 11/04/2023                                 | 16/01/2023                                | 62                         |
| 5                         | 20235340116252 | 4/02/2023   | 25/05/2023                                 | 10/02/2023                                | 75                         |
| 6                         | 20235340316272 | 7/03/2023   | 14/04/2023                                 | 14/03/2023                                | 24                         |
| 7                         | 20235340315872 | 7/03/2023   | 27/04/2023                                 | 14/03/2023                                | 33                         |
| 8                         | 20235340517512 | 30/03/2023  | 23/05/2023                                 | 10/04/2023                                | 32                         |
| 9                         | 20235340813572 | 25/04/2023  | 13/07/2023                                 | 2/05/2023                                 | 53                         |
| 10                        | 20235340888482 | 2/05/2023   | 14/07/2023                                 | 9/05/2023                                 | 49                         |
| 11                        | 20235340933022 | 5/05/2023   | 30/06/2023                                 | 12/05/2023                                | 36                         |
| 12                        | 20235340984572 | 18/05/2023  | 29/06/2023                                 | 26/05/2023                                | 25                         |
| 13                        | 20235340973112 | 16/05/2023  | 6/07/2023                                  | 24/05/2023                                | 32                         |

Fuente: Elaboración propia conforme los datos registrados en la base de datos denominada "PQRSD ORFEO ARGO 30062023.

Por lo anterior, una vez realizado el análisis de los términos del traslado de competencia, se identificó que los mismos son susceptibles de mejora, toda vez que superan el término de 5 días hábiles, siguientes a su recepción, por lo consiguiente, y al configurarse la misma causa que dio origen al hallazgo H01-28feb23-AC-GRC-PQRSD, se reitera el mismo.

Por otra parte, frente al análisis de la muestra seleccionada, se observó que en el sistema documental Orfeo, fue enviado la copia del oficio remitido del traslado por competencia al peticionario, sin embargo, no se pudo observar el oficio remitido, donde la entidad informa al peticionario de la incompetencia para conocer de la PQRSD radicada, según lo indicado por el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 que al tenor de la norma dispone lo siguiente:

*“Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito (...).”*

Adicionalmente la Corte Constitucional en la Sentencia C-951 de 2014 sostuvo lo siguiente:

*“El artículo 21 resulta acorde con el artículo 209 de la Constitución, así como con el principio de legalidad en el ejercicio de la función pública contemplado en el artículo 6 de la Constitución, en tanto consagra que la autoridad que no tenga competencia para resolver una petición, deberá manifestarlo así al interesado.*

*No obstante, en criterio de la Sala, para evitar dilaciones injustificadas y así garantizar de forma sustancial una pronta respuesta a la petición incoada, debe entenderse que la obligación de*

*informar (“informará”) al peticionario no se agota con la mera manifestación de que no se es competente, y de que otra autoridad lo es.*

*Esta información deberá estar motivada, de modo que la respuesta que en este sentido dé la entidad deberá indicar: i) por qué no es competente la autoridad ante la que se presenta la petición; y ii) por qué es competente la autoridad a la que se remite la misma.*

*De esta forma se asegura que, en este punto, la decisión de la administración resulte transparente y de fondo para el peticionario”.*

Así las cosas, conforme la jurisprudencia relacionada y de acuerdo con lo dispuesto en el Proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Código: GRC-PR-001, Versión: 002 Fecha Aprobación:18/MAY/2022, el cual en su actividad No. 4 denominada efectuar traslado se identifica en la columna “Documento o registro” que los entregables son: “Oficio de traslado - Oficio de respuesta al Ciudadano”, que no basta con la simple formalidad de enviar el oficio remisorio de traslado, sino que se debe informar al peticionario de manera motivada el porque de la incompetencia para conocer del asunto y la entidad a la cual fue remitida.

Por lo anterior, ante un posible incumplimiento de la norma, como del procedimiento se configura la siguiente observación:

#### **001- Ago23-AP-GRC-CompetenciaPQRSDF.**

Se evidenció que para el período del 1 de enero al 30 de junio de 2023, la entidad tramito 1.831 traslados por competencias, sin embargo, en aras de hacer seguimiento a la trazabilidad de los traslados efectuados, fue seleccionada una muestra de 13 PQRSDF tramitados por traslado por competencia, una vez revisados en el Sistema Documental ORFEO, se observó que la entidad conforme lo dispone el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 elaboró el oficio remisorio del traslado a la entidad competente para conocer del asunto, y envió copia al peticionario del mismo, sin embargo, según los documentos cargados en el sistema con copia del mismo al destinatario, no obstante, no se evidenció el oficio en donde se le informa al peticionario sobre la incompetencia de la entidad para conocer sobre el asunto y la entidad a la cual fue trasladada la PQRSDF, esta situación podría conllevar a un posible incumplimiento de lo establecido en el proceso GRC-PR-001, y lo contemplado en la ley 1755 de 2015, artículo 21 que indica: “*Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito*”

#### **Recomendación:**

Fortalecer los controles que permitan realizar de manera oportuna los traslados por competencia conforme el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el Proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Código: GRC-PR-001, Versión: 002 Fecha Aprobación:18/MAY/2022.

Efectuar de manera motivada el oficio remisorio, en el cual se le informa al peticionario, sobre la no competencia para conocer el asunto y la entidad competente a la cual se efectuó el traslado, dando estricto cumplimiento a la norma legal aplicable.

### **Observaciones realizadas por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano.**

Mediante memorando No. 20235350085053 del 24 de agosto de 2023, el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano frente a la observación realizada en el informe preliminar manifestó lo siguiente:

*“La norma nos indica que, debemos informar al peticionario que no es de nuestra competencia la solicitud elevada por él de manera verbal si la solicitud fue hecha de esta manera y de forma inmediata o de manera escrita si fue por este medio. Al hacer el envío en copia, de la remisión a la entidad competente también se le está informando de la no competencia de la entidad ante el tema interpuesto, además la ley no indica que se deba realizar un oficio independiente informando de la falta de competencia, puesto que se entiende que con la copia de la remisión a la entidad competente ya se le está informando al peticionario.*

*Asimismo, al enviar la copia del traslado por competencia a la autoridad competente es mayor garantía de que la petición está siendo gestionada y así el usuario tiene certeza de que fue entregado al competente ya que con solo un oficio informando no da garantía de la entrega real de las solicitudes.*

*Es del caso precisar que, si bien siempre se envía copia del traslado, en casos puntuales donde el peticionario requiera mayor ilustración frente al alcance de las funciones de la Superintendencia, se procede a dar respuesta de fondo y al final de dicha comunicación se le informa que la petición será trasladada y se le informa el nombre de la Entidad competente.*

*Igualmente, se verifica aquellas peticiones radicadas por el correo electrónico de la ventanilla única de radicación si el peticionario consigna el correo electrónico de la entidad competente como es de ilustrarse en los casos de peticiones de comparendo la mayoría son allegados porque nos registran como correo copia. Por lo anterior no se vulnera el derecho de información al usuario”.*

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

La oficina de Control Interno frente a la observación realizada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano manifiesta, que según el Proceso Gestión de Relacionamento con el Ciudadano Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Código: GRC-PR-001, Versión: 002 Fecha Aprobación: 18/MAY/2022, describe que en actividad No. 4 “efectuar traslado los documentos o registros obtenidos refieren “Oficio de traslado - Oficio de respuesta al Ciudadano”, ver imagen No.5



|   |  |                             |  |  |
|---|--|-----------------------------|--|--|
| 4 | <p><b>Efectuar traslado</b></p> <p>Identificar la entidad responsable y efectuar el respectivo traslado del requerimiento, informando al remitente.</p> <p>© Esta actividad debe realizarse dentro de los 5 días hábiles desde la fecha de la recepción del requerimiento.</p> <p>Continuar con la actividad 9</p> | Técnicos /<br>Profesionales | Grupo de<br>Relacionamiento<br>con el<br>Ciudadano | Oficio de traslado<br>Oficio de respuesta<br>al<br>Ciudadano |
|---|--|-----------------------------|--|--|

Fuente: Imagen tomada el Procedimiento GRC – PR – 001, actividad No. 4

Así mismo, se reitera las consideraciones de Corte Constitucional en sentencia C – 951 de 2014, en la cual manifiesta que:

***Esta información deberá estar motivada, de modo que la respuesta que en este sentido dé la entidad deberá indicar: i) por qué no es competente la autoridad ante la que se presenta la petición; y ii) por qué es competente la autoridad a la que se remite la misma.***

*De esta forma se asegura que, en este punto, la decisión de la administración resulte transparente y de fondo para el peticionario”.*

Dicha premisa se reafirma a lo descrito en la sentencia T-371 de 2003, en la que se concluyó:

*“En estas circunstancias resulta probado el hecho de que la satisfacción a la solicitud del accionante escapa a la competencia del juzgado requerido, pero ello no lo liberaba de emitir una respuesta formal explicando al solicitante el trámite dado a la solicitud, de manera que, no obstante el proceder fue diligente, incurrió en la vulneración del derecho de petición al no explicar al peticionario esta circunstancia, tal como se ha exigido de manera reiterada por la jurisprudencia de esta Corporación en situaciones similares”.*

*De este modo, encuentra la Sala que la obligación de informar sobre la incompetencia de la autoridad ante la que se presentó la petición, y la remisión a la que se considera con competencia acoge los parámetros previstos por la jurisprudencia constitucional, por lo que se encuentra acorde con el contenido establecido para el derecho de petición, siempre y cuando se entienda que estas decisiones deberán ser motivadas.*

En este sentido, se tiene que si bien es cierto la norma no expresa taxativamente el deber de realizar un oficio independiente en el cual se informe la falta de competencia al peticionario, sin embargo, la reiterada jurisprudencia de Corte Constitucional alude que para asegurar que la decisión de la administración resulte transparente y de fondo, es indispensable informar al peticionario de forma motivada del por qué no se es competente y además indicar cual es la entidad competente para conocer el asunto, del mismo modo, es preciso señalar que la norma es general y aplica para todos los traslados de competencia.

Aunado a lo anterior, de conformidad con lo relacionado en el informe, la entidad de forma acerada y en cumplimiento de dar traslado a la PQRSD por competencia emite oficio remisorio y lo envió con copia al peticionario, la cual se puede observar en los documentos anexos al ORFEO, sin embargo, la norma exalta el deber de informar de manera motivada al peticionario, esto configura

una buena práctica que conlleva a evitar posibles escenarios de vulneración al derecho de información, por la no emisión de respuesta claras, oportunas y de fondo.

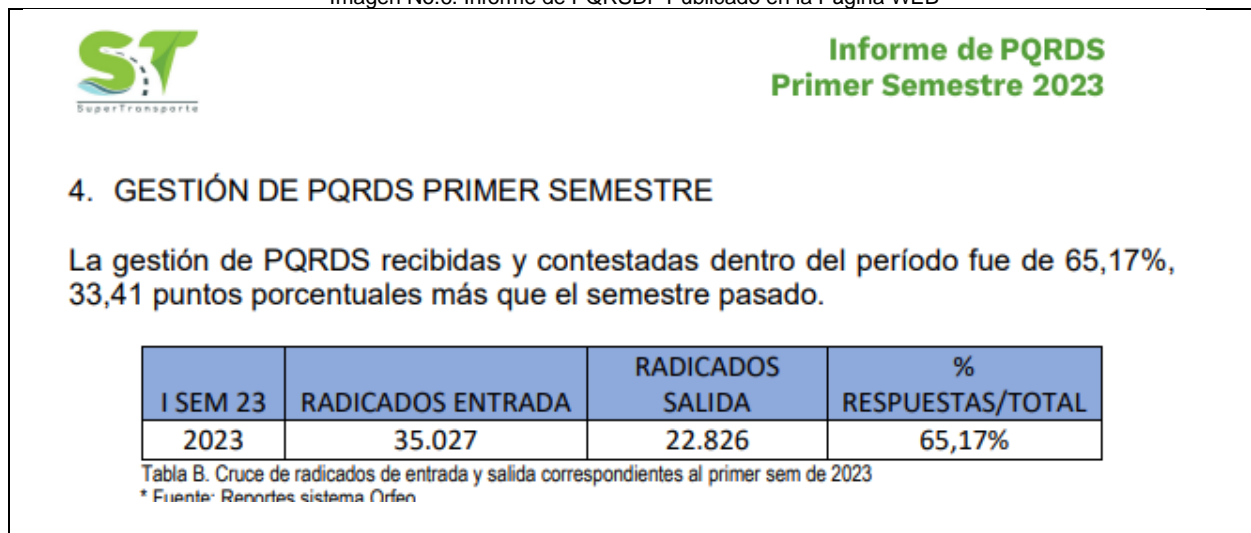
Finalmente, se señala que el no ser competente para conocer del asunto, no exime de responsabilidad a la entidad de emitir una respuesta formal y de fondo, en la cual se indique el trámite que se dio a la PQRSD por no ser de competencia de esta.

Por lo anterior, se mantiene la observación realizada.

#### 4. INFORMES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Se cotejo la información registrada y publicada en la página web de la entidad de los Informes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realizados de manera trimestral y semestral por parte del GIT Relacionamento con el Ciudadano, vs la información reportada mediante memorando No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, evidenciando que la información del total de número de PQRSD radicadas en el primer semestre de 2023, no coincide con la información reportada en el memorando No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, puesto que en el informe del primer semestre 2023, publicado en la página web de la entidad se reporta un total de 35.027 PQRSD recepcionadas con corte al 30 de junio de 2023 y la base datos "PQRSD ORFEO ARGO 30062023" reporta un total de 35.183 PQRSD. Ver imagen No. 6 y 7

Imagen No.6. Informe de PQRSD Publicado en la Página WEB



**Informe de PQRDS  
Primer Semestre 2023**

**4. GESTIÓN DE PQRDS PRIMER SEMESTRE**

La gestión de PQRDS recibidas y contestadas dentro del período fue de 65,17%, 33,41 puntos porcentuales más que el semestre pasado.

| I SEM 23 | RADICADOS ENTRADA | RADICADOS SALIDA | % RESPUESTAS/TOTAL |
|----------|-------------------|------------------|--------------------|
| 2023     | 35.027            | 22.826           | 65,17%             |

Tabla B. Cruce de radicados de entrada y salida correspondientes al primer sem de 2023  
\* Fuente: Reportes sistema Orfeo

Fuente: Imagen tomado del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias Primer Semestre 2023, publicado en la Página Web de la entidad.

Imagen No.7. Información suministrada en memorando 20235350077553 del 31 de julio de 2023

**2. Suministrar información de cuántas PQRSD fueron radicadas en el Sistema documental Orfeo y cuántas en Vigía.**

RTA/: Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2023, se radicaron 35.183 PQRSD a través del sistema Orfeo, el sistema Vigía, ya no ingresan PQRSD.

Fuente: Imagen tomado de memorando 20235350077553 del 31 de julio de 2023

Por lo anterior, la información registrada y publicada en la página web de la entidad no coincide el número de PQRSD con lo relacionado base de datos denominada “PQRSD ORFEO ARGO 30062023”, debido a que, en el primer semestre de 2023, reportaron un total de 35.183 PQRSD en la base de Orfeo y 35.027 fueron reportadas en el informe semestral elaborado por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, presentando una diferencia de 156 registros.


**Recomendación:**

Cotejar los datos registrados en las bases de datos de la entidad, con los datos relacionados en los informes, precisando la coherencia y exactitud de estos, con el fin de que la información interna como los informes públicos coincidan de tal manera que los registros sean confiables, íntegros y oportunos.

**5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:**

Se evidenció que actualmente el Grupo de Relacionamiento con Ciudadano, en la cadena de valor publicada en el aplicativo DARUMA, cuenta con formato denominado “Encuesta de satisfacción”. Ver imagen No. 8

Imagen No. 8. Formato Encuesta de Satisfacción.

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
|    |  | <p><b>Proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano<br/>Formato Encuesta de Satisfacción</b></p> |  | <p><b>Código: GRC-FR-004</b><br/><b>Versión: 1</b><br/><b>Fecha de aprobación: 26-jul-2022</b></p> |  |
| Fecha:  | dd / mes / año                                     |  |  |  |  |
| Nombre:   |  |  |  |  |  |
| Identificación:   | C.C. ___ C.E. ___ Pasaporte ___ T.I. ___ No. _____ |  |  |  |  |
| Departamento:   |  |  |  | Municipio:   |  |
| Correo Electrónico  |  |  |  | Teléfono de contacto:  |  |
| 1. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la información recibida?   |  |  |  |  |  |
| Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___  |  |  |  |  |  |
| 2. De 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es excelente Indique si el funcionario y/o contratista que lo atendió tenía dominio del tema |  |  |  |  |  |
| 1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___   |  |  |  |  |  |
| 3. ¿Conocía usted los servicios y tramites que brinda la Superintendencia de Transporte?                                      |  |  |  |  |  |
| Sí ___ No ___   |  |  |  |  |  |
| 4. ¿Recomendaría los servicios ofrecidos por La Superintendencia de Transporte?   |  |  |  |  |  |
| Sí ___ No ___   |  |  |  |  |  |
| Sugerencias:  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |

Fuente: Imagen tomada del Formato encuesta de satisfacción

Igualmente, en memorando No, 20235350077553 del 31 de julio de 2023, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, manifestó:

*“Ahora bien, durante el periodo evaluado se realizaron 49 encuestas, dando como resultado un promedio del 95, 54% de satisfacción con el servicio prestado de manera presencial, así mismo se realizan retroalimentaciones a los funcionarios de atención, en cuanto a las observaciones que nos encontramos en las encuestas”.*

De conformidad con lo anterior, las 49 encuestas realizadas corresponden al 6,4 %, de 757 PQRSDf que se recepcionaron de manera presencial del 1 de enero al 30 de junio de 2023, pese a que el resultado promedio de satisfacción corresponde al 95 ,54% existen oportunidades de mejora, respecto a *“Mejoras en el tiempo de respuesta”*, conforme las sugerencias realizadas en el mes de febrero de 2023.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

### **1. VERIFICAR LOS RIESGOS Y LA IDONEIDAD DE LOS CONTROLES ASOCIADOS AL PROCESO.**

#### **Prueba realizada.**

Para verificar la riesgos y la idoneidad de los controles asociados al procedimiento la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó plan de trabajo mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20232000074783 y correo institucional del 24 de julio de 2023 respectivamente, en el cual se solicitó la información relacionada con el seguimiento a los controles en respuesta al mismo, el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano a través de memorando No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, suministró las evidencias requeridas para la verificación del presente informe, las cuales fueron analizadas por la auditora observando lo siguiente:

#### **Situación evidenciada:**

Mediante la revisión al share point designado para el seguimiento a riesgos e idoneidad de los controles asociados al proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció que actualmente el proceso identificó en su mapa de riesgos, un riesgo de gestión, el cual se relaciona con el trámite oportuno de las PQRSDf, de igual manera, mediante el seguimiento se observó que los mismos presentan oportunidad de mejora en cuanto a:

1. Suministro de manera oportuna e integral de las evidencias correspondientes a los controles, con el objetivo de poder validar el cumplimiento de estos.
2. Oportunidad del trámite de respuestas de las PQRSDf, según los lineamientos definidos en la ley 1755 de 2015 y Proceso Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Código: GRC-PR-001, Versión: 002 Fecha Aprobación:18/MAY/2022.

Por lo anterior, se adjunta anexo No. 1 documento denominado: *“PesoControlMitigacRiesgos\_Ago2023Dfntvo\_GRC.xlsx”*, para conocimiento y fines que considere pertinentes.

## 2. REALIZAR SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES PRODUCTO DE INFORMES ANTERIORES.

### Prueba realizada.

De conformidad lo descrito en el informe definitivo seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al segundo semestre 2022 (1 de julio al 30 de diciembre de 2022), el cual fue comunicado al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y al responsable del proceso mediante memorando No. 20232000021463 del 07 de marzo de 2023, se constató que a corte del 31 de diciembre de 2022, el proceso de Relacionamiento con el Ciudadano contaba con 2 hallazgos internos producto de la verificación y seguimiento relacionado con el trámite de PQRSD.

Con el objeto de hacer seguimiento a la efectividad de las acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, la Oficina de Control Interno mediante memorando No. 20232000072853 del 18 de julio de 2023, con asunto: “*Plan de Trabajo seguimiento mejoramiento de Gestión por Procesos, suscrito por las dependencias de la Entidad.*”, solicitó las evidencias relacionadas con el avance o/y cumplimiento de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, las cuales fueron allegadas mediante correo electrónico del 10 de agosto de 2023, posteriormente, las mismas fueron analizadas, evidenciando lo siguiente:

### Situación evidenciada.

Se evidenció que, con corte al 30 de junio de 2023, el proceso de Relacionamiento con Ciudadano contaba con dos (2) hallazgos suscritos en el Plan Mejoramiento por procesos, los cuales hacen relación a los términos de respuesta de PQRSD y oportunidad del traslado por competencia, de conformidad con las evidencias relacionadas mediante memorando No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, se evidenció que tanto el hallazgo No 1 de 2018, como para el Hallazgo H01-28feb23-AC-GRC-PQRSD, las acciones resultan siendo inefectivas, dado que se reiteran las causas de dieron origen a los hallazgos.

Se adjunta anexo No. 2. documento denominado “09 PMP- RLCNMINTOCDDNO-30jun2023.xlsx”, para conocimiento y fines que se consideren pertinentes.

## 3. SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA AL SERVICIO AL CIUDADANO GRC-PO-001 Versión 2, 2022.

### Prueba realizada.

Para la ejecución del seguimiento, la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó plan de trabajo mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20232000074783 y correo institucional del 24 de julio de 2023 respectivamente, en el cual se solicitó la información relacionada con la implementación de la Política al servicio al ciudadano GRC -PO 001 Versión 2- 2022, en respuesta al mismo, el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano a través de memorando No.

20235350077553 del 31 de julio de 2023, suministró las evidencias requeridas para la verificación del presente informe, las cuales fueron analizadas por la auditora observando lo siguiente:

#### **Situación Evidenciada.**

Se evidenció que actualmente la entidad implementa la Política del Ciudadano, la cual fue aprobada mediante acta No. 4 del 27 mayo de 2022 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno – OCI, mediante radicado en el Sistema Documental Orfeo No. 20232000074783 del 24 de julio de 2023 solicito al Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano el diligenciamiento del documento denominado, “*Seg\_PoliticaServiCiudadano2022*”, en respuesta a dicha solicitud a través de memorando No. 20235350077553 del 31 de julio de 2023, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano allego diligenciado el documento en mención, en el cual se evidenció que el responsable del proceso presento avance de cumplimiento del 100%, sin embargo, en seguimiento a la actividades descritas en los componentes I “*Ventanilla hacia afuera*” y II “*Ventanilla hacia adentro*”, se observó que en su elaboración no se estableció un tiempo estimado de ejecución, por lo anterior, al no tener los lineamiento claros, no es posible establecer un porcentaje de avance y/o cumplimiento de la actividades descritas en los componentes de la Política.

Así mismo, se observó que existen oportunidades de mejora respecto de:

1. Suministro de evidencias de manera integral y oportuna, conforme la actividad, componente, y responsabilidad.
2. Actualización de documentos y procedimientos contenidos en la Cadena de Valor.
3. Precisión de las actividades a desarrollar en cada componente.
4. Periodicidad para ejecutar el seguimiento y monitoreo a las actividades y/o lineamientos, según componente y responsable.

Conforme lo anterior, se adjunta anexo No. 3 archivo denominado “*Seg\_Preliminar\_PoliticaServiCiudadano2022\_Ago23*” con el seguimiento respectivo.

#### **4. INDICADORES.**

Con el objeto de hacer seguimiento al avance o/y cumplimiento de los indicadores del proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, con corte al 30 de junio la Oficina de Control Interno mediante memorando No. 20232000072853 del 18 de julio de 2023, con asunto: “Plan de Trabajo seguimiento mejoramiento de Gestión por Procesos, suscrito por las dependencias de la Entidad.”, solicitó las evidencias relacionadas con los indicadores del proceso en mención, las cuales fueron verificadas y analizadas.

Por lo anterior, se adjuntó anexo No. 4. documento denominado “*SgmntoIndcdres PrcsoGestiónRlcnmntoCddano-ISmstre2023-04ago2023*”.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con la información aportada por la dependencia responsable y analizadas por Control Interno, frente al objetivo y alcance del presente informe se concluye que, la entidad ha venido realizando gestiones para dar cumplimiento a la normativa vigente en la materia, no obstante, existen oportunidades de mejorar en cuanto a:

- Consolidación de los canales oficiales de recepción de las PQRSD.
- Asociación de los radicados de salida con los radicados de entrada de las PQRSD gestionadas en el Sistema Documental Orfeo.
- Oportunidad en cuanto a los términos de respuesta de las PQRSD recepcionadas en la entidad.
- Relación de todos los documentos anexos relacionados con la PQRSD en el Sistema Documental Orfeo.
- Asignación oportuna de las PQRSD al personal responsable de la emisión de las respuestas.
- Oportunidad para dar traslados por competencia a otras entidades.
- Información motivada de los oficios remisorios sobre los traslados de competencia al ciudadano.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos se refieren a los documentos aportados, consultados en la cadena de valor y verificados, no se hacen extensibles a otros soportes.

## 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 presenta las siguientes recomendaciones, para que se analice la viabilidad de acogerlas, a fin de contribuir con el mejoramiento continuo de la entidad en la materia:

- Verificar y consolidar de acuerdo con los canales oficiales de recepción que actualmente existen en la Superintendencia de Transporte en procedimiento GRC-PR-001 vs el reporte que se extrae del sistema de Gestión Documental ORFEO se clasifique y que los temas guarden coherencia y relación, evitando posibles escenarios de riesgos de PQRSD recepcionadas en canales no oficiales.
- Solicitar capacitación sobre la asociación de los expedientes y radicados de respuesta en el Sistema Documental ORFEO, a la dependencia competente para que el personal responsable de la emisión de respuestas de PQRSD, mantengan la trazabilidad real confiable y completa del trámite de PQRSD conforme la normativa vigente en la materia.
- Cargar oportunamente el acta o certificado de prueba de envío de la emisión de la respuesta a los peticionarios.
- Dar estricto cumplimiento a la normatividad legal aplicable en la materia, verificando la calidad y oportunidad de la emisión de las respuestas.

- Monitorear permanentemente los controles adoptados por la dependencia responsable para la emisión oportuna de las respuestas, y si es el caso implementar mejoras en el proceso a fin de que se tomen las medidas pertinentes y se emitan las respuestas dentro de los términos establecidos por la ley, procesos y procedimientos de la entidad, así como también llevar el control de los documentos Anexo/Asociado en el ORFEO.
- Fortalecer los controles que permitan tener una trazabilidad de la información confiable, completa y oportuna entre los radicados de entrada y los radicados de salida generados en el Sistema Documental ORFEO, para evitar una posible materialización de riesgos.
- Revisar y analizar las razones por las cuales se presentan demoras en la asignación de las PQRSD, a fin de crear controles que permitan la asignación oportuna para su trámite respectivo evitando los posibles incumplimientos en la emisión y comunicación de las respuestas, como también mitigar la materialización de riesgos.
- Fortalecer los controles que permitan realizar de manera oportuna los traslados por competencia conforme el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el Proceso Gestión De Relacionamiento Con El Ciudadano Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias Código: GRC-PR-001, Versión: 002 Fecha Aprobación:18/MAY/2022.
- Efectuar de manera motivada el oficio remisorio, en el cual se le informa al peticionario, sobre la no competencia para conocer el asunto y la entidad competente a la cual se efectuó el traslado, dando estricto cumplimiento a la norma legal aplicable, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente.
- Cotejar los datos registrados en las bases de datos de la entidad, con los datos relacionados en los informes, precisando la coherencia y exactitud de estos, con el fin de que la información interna como los informes públicos coincidan de tal manera que los registros sean confiables, íntegros y oportunos.

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, así mismo; las observaciones dejan constancia de las oportunidades de mejora, o situaciones de riesgo potencial para evitar convertirse en un futuro en hallazgos, la segunda línea de defensa dentro de su gestión de auto control realizará monitoreo y seguimiento a las observaciones producto de los informes de auditorías.

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.**





**Luis Gabriel Serna Gámez**  
Jefe Oficina de Control Interno (E).




**Danna Melisa Sierra Neira.**  
Auditor Líder OCI

Copia: Copia: Sandra Viviana Cadena Martínez, Secretaria General; Juan David Benjumea, Jefe Oficina Asesora de Planeación (E); Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegada de Tránsito y Transporte; Tatiana Navarro Quintero, Delegado de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Orlando Andrés Meneses Obando, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suárez Méndez, Directora Financiera; Diana Cáceres, Directora Administrativa; Sandra Lilibian Ucros Velásquez, Coordinadora del GIT Relaciónamiento con el Ciudadano.

Elaboró y Verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Profesional III Contratista OCI. 

Elaboró y revisó temas indicadores: Angelica Sanjuan González – Profesional II Contratista OCI 

Revisó: Martha Carlina Quijano Bautista \_ Profesional Especializado OCI 

Z:\OCI\_2023\200\_21 INFORMES PAA\200\_21\_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\25. PQRSD\1º Semestre 2023