

MEMORANDO



20252000016393

No. 20252000016393

Bogotá, 28-02-2025

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

De: Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Informe de seguimiento semestral PQRSD segundo semestre 2024.

Cordial saludo,

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que la Oficina de Control Interno debe vigilar el cumplimiento de las normas legales en la atención de los ciudadanos y presentar un informe semestral sobre el tema, y del artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 de 2015, literal b, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de 2024.

Atentamente,



Firmado digitalmente por
Sandra Lucía López Pedreros
Fecha: 2025.02.28 20:06:21
-05'00'

Sandra Lucía López Pedreros

Anexo: Un PDF (19 folios - InfDef_IISemestre_PQRSSDF_28Feb25)

Copia: Martha Patricia Aguilar Copete, Secretaria General (E); Martha Patricia Aguilar Copete, Jefe Oficina Asesora de Planeación; Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegado de Tránsito y Transporte; Dina Rafaela Sierra Rochels, Delegada de Puertos; Carolina Pinzón Ayala, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte (E); Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Urías Romero Hernández, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suárez Méndez, Directora Financiera; Sandra Liliana Ucros Velásquez, Coordinadora del GIT Relacionamiento con el Ciudadano.

Proyectó Danna Melisa Sierra Neira - Contratista OCI.

Revisó: Sandra Lucía López Pedreros - Jefe Oficina de Control Interno.

Z:\OCI_2024\21_INFORMES\21.04 SEGUIMIENTOS\PQRSD\2do Sem 2024

Evaluación: _____ Seguimiento: X Auditoría Interna: _____ Otro: _____

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 28 de febrero de 2025.

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, correspondientes al segundo semestre 2024.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) radicadas por los ciudadanos, correspondiente al período objeto de seguimiento (1 de julio al 31 de diciembre de 2024), asegurando que todos los procesos se realicen conforme a los estándares legales establecidos.

2. ALCANCE

Segundo semestre de 2024.

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

A continuación, se presenta el marco normativo que regula la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) en las entidades públicas, y que establece los lineamientos para el ejercicio del control interno en Colombia.

Constitución Política de Colombia de 1991:

- Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

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 1437 de 2011: <<Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo>>.

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 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 1755 de 2015: <<Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición>>.

Decreto 019 de 2012: <<Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública>>.

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>>.

Documentación de la cadena de valor asociada al proceso de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano.

Demás normativa vigente relacionada con el objetivo del seguimiento.

4. METODOLOGÍA

Los procedimientos de autoría en el presente seguimiento fueron:

Consulta: La Oficina de Control Interno (OCI), mediante el memorando No. 20252000009273 el 12 de febrero de 2025 solicitó información sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). En respuesta, el GIT Relacionamiento con el Ciudadano envió, a través de correo electrónico el 17 de febrero de 2025, las evidencias e información requeridas para la verificación del presente informe. Dado que no fue posible acceder directamente a la fuente de información en el sistema de radicación ORFEO, el análisis se realizó con la documentación suministrada..

Observación: Se verificó el cumplimiento de los procedimientos y parámetros legales para la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y

felicitaciones (PQRSDF). El seguimiento se realizó mediante un muestreo selectivo, estratificado según el estado de las PQRSDF. Se seleccionó una muestra óptima para evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas, siguiendo los parámetros establecidos en la aplicación "Muestreo de Auditoría" del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los cuales se detallan a continuación:

INGRESO DE PARÁMETROS		<p>TAMAÑO DE LA MUESTRA</p> <p>Fórmula 24</p> <p>Muestra Óptima 24</p>
Tamaño de la Población (N)	22.022	
Error Muestral (E)	10%	
Proporción de Éxito (P)	10%	
Nivel de Confianza	90%	
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645	

Para este análisis, se seleccionó una muestra representativa de 24 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), con un margen de error del 10%, una proporción de éxito del 10% y un nivel de confianza del 90%, con corte al 31 de diciembre de 2024. La selección se realizó de manera aleatoria, considerando la tipología y el estado de cada PQRSDF. La muestra final incluyó 10 PQRSDF con respuesta, 4 en trámite dentro del plazo y 10 vencidas.

Inspección: Se analizaron documentos y registros, y, según la necesidad, se consultó la información disponible en la intranet, la página web de la Entidad y el sistema de Gestión Documental Orfeo.

Revisión de Comprobantes: Una vez recibidas las evidencias, fueron verificadas y analizadas por la auditora de la Oficina de Control Interno, quien elaboró el informe para aprobación de la jefe de Oficina de Control Interno.

Rastreo: Se verificó la trazabilidad del muestreo de PQRSDF seleccionado a través del sistema documental Orfeo, evaluando la veracidad y confiabilidad de la información.

5. RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta el análisis del cumplimiento normativo y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDF) en la Superintendencia de Transporte durante el segundo semestre de 2024. Se evaluaron aspectos formales y sustanciales de la gestión, identificando avances y oportunidades de mejora en términos de oportunidad y calidad en la atención.

Se verificó que la entidad cumple parcialmente con la normativa aplicable. La carta de trato digno al usuario se encuentra publicada, pero contiene información desactualizada, como correos electrónicos inhabilitados.

Se evidenció que el 49% de las PQRSDF radicadas en el segundo semestre de 2024 están vencidas, lo que representa un riesgo disciplinario y afecta la confianza ciudadana.

Se identificaron inconsistencias entre los informes semestrales y la base de datos interna, lo que compromete la trazabilidad y confiabilidad de la información.

Solo el 4% de los traslados analizados se efectuaron dentro del plazo legal de cinco días hábiles, evidenciando demoras significativas.

Se realizan recomendaciones claves como:

- Actualizar la Carta de Trato Digno al Usuario y garantizar la revisión semestral de los medios de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de seguimiento y alertas para mejorar la gestión de PQRSDF y asegurar el cumplimiento de los términos legales.
- Fortalecer la coordinación entre dependencias para evitar asignaciones erróneas y reprocesos en la atención de PQRSDF.
- Optimizar los procesos de traslados por competencia, estableciendo controles de calidad y validación de datos antes de la publicación de informes semestrales.
- Capacitar a los funcionarios en normatividad y procedimientos, reforzando la responsabilidad de la primera línea en la gestión de PQRSDF.

Estas acciones contribuirán a mejorar la eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y fortalecer la confianza ciudadana en la entidad.

6. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS

Para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSDF), se analizaron tanto los aspectos formales como sustanciales de esta gestión. Además, se evaluó el nivel de cumplimiento en términos de oportunidad y calidad en la atención de las PQRSDF por parte de la entidad, de la siguiente manera:

6.1. Cumplimiento normativo

A continuación, se presenta el análisis de la descripción normativa y la validación del cumplimiento de la entidad, con base en las evidencias suministradas por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano mediante correo electrónico del 17 de febrero de 2025, así como en la información verificada en la página web de la entidad y en el sistema documental Orfeo, de la siguiente manera:

6.1.1. Carta de trato digno al usuario

De acuerdo con el artículo 7, numeral 5, de la Ley 1437 de 2011, que exige expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen sus derechos y los medios para garantizarlos, se verifica que la entidad cumple parcialmente con esta disposición.

Si bien el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano gestionó la publicación y actualización anual de la carta en la página web de la entidad, esta presenta inconsistencias, ya que aún contiene información desactualizada. En particular, dentro de los medios para garantizar los derechos de los usuarios, se menciona el correo ventanillaunicaderadicación@supertransporte.gov.co, como se muestra a continuación:



Dicho correo, como es de conocimiento interno, se encuentra inhabilitado en la entidad. Ver imagen.

No se encontró [ventanillaunicaderadicacion](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co) en supertransporte.gov.co.

dannasierra	Office 365	ventanillaunicaderad. . .
Acción necesaria		Destinatario
Dirección Para desconocida		

Solución

La dirección puede estar mal escrita o no existir. Pruebe una o varias de las acciones siguientes:

Cabe señalar que la Oficina de Control Interno, mediante el memorando No. 20242000099843 del 28 de agosto de 2024, titulado "Informe definitivo de seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) correspondientes al primer semestre de 2024", alertó al proceso responsable sobre la necesidad de garantizar el cumplimiento efectivo de la

normatividad, incluyendo la actualización de los medios habilitados para garantizar los derechos de los ciudadanos. Sin embargo, dicha alerta no fue atendida, lo que podría generar reprocesos para los interesados y afectar el goce efectivo de sus derechos.

RECOMENDACIÓN

- **Garantizar el cumplimiento normativo:** Se recomienda realizar un proceso integral de revisión y actualización de la carta de trato digno al usuario, asegurando que en ella se incluyan los medios habilitados por la entidad para garantizar los derechos de la ciudadanía.
- **Implementar un mecanismo de revisión periódica:** Establecer un proceso de verificación, al menos semestral, para asegurar que la carta se mantenga actualizada en función de posibles cambios en los canales de atención o en las disposiciones normativas.
- **Cumplir con la Ley 87 de 1993:** Aplicar estrictamente lo dispuesto en el artículo 4, que establece los elementos del Sistema de Control Interno, en particular el literal g, que señala:

“Toda entidad, bajo la responsabilidad de sus directivos, debe implementar al menos los siguientes aspectos que orientan la aplicación del control interno: (...)

g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.”

6.1.2. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, que establece la obligación de que toda entidad pública cuente con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos relacionados con el cumplimiento de su misión, la Superintendencia de Transporte creó formalmente el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano.

Esta creación fue oficializada mediante la Resolución No. 8564 de 2021, "Por la cual se expide la Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte", y posteriormente adicionada por la Resolución 4886 del 16 de mayo de 2024. En estas resoluciones se definen las funciones de dicho grupo, incluyendo la radicación, trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

6.1.3. Informes sobre la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento semestral a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) para la vigencia 2024. El seguimiento correspondiente al primer semestre de 2024 fue comunicado al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y publicado en la página web de la entidad el 28 de agosto de 2024, bajo el radicado No. 20242000099843. El presente informe corresponde al seguimiento del segundo semestre de 2024, en cumplimiento de la obligación de presentar informes semestrales a la administración.

Adicionalmente, se verificó que, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, el GIT de Relacionamento con el Ciudadano publicó dos informes trimestrales y un informe semestral sobre la gestión de atención al ciudadano. Estos informes incluyen información cuantitativa sobre la atención de PQRSDF. Para su consulta, están disponibles en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/>

6.1.4. Espacio web para PQRSDF

Se verificó que la Superintendencia de Transporte cuenta con un espacio en su página web principal para la presentación de quejas y denuncias sobre posibles actos de corrupción cometidos por sus funcionarios. Asimismo, ofrece la opción de consultar el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) presentadas, garantizando así el cumplimiento de la normativa vigente. Los ciudadanos pueden acceder a este servicio a través del siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>

6.2 Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSDF radicadas por los diferentes medios de recepción de la Superintendencia de Transporte.

Con base en la información contenida en la base de datos "SEMESTRE 2024-II", suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano mediante correo electrónico del 17 de febrero de 2025, se identificaron 13 canales de recepción de PQRSDF, los cuales se detallan a continuación:

No.	MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	#767	6	0,03%
2	Atención al ciudadano	4	0,02%
3	Call Center	54	0,25%
4	Correo electrónico	9646	43,80%

No.	MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
5	Fax	1	0,00%
6	Interoperabilidad Ministerio de Transporte	431	1,96%
7	Mensajería	78	0,35%
8	ORFEO	1	0,00%
9	Página Web	11158	50,67%
10	Saspro	8	0,00%
11	Telefónico	1	0,00%
12	Twitter	1	0,00%
13	Ventanilla Presencial	633	2,87%
Total, PQRSDf		22022	100%

Según la información disponible, durante el segundo semestre de 2024 se registraron un total de 22.022 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDf), lo que representa una disminución del 17% en comparación con el primer semestre del mismo año, en el que se registraron 26.564 PQRSDf, según lo detallado en el informe comunicado mediante el memorando No. 20242000099843 del 28 de agosto de 2024.

Adicionalmente, se identificó que, en el período analizado, las PQRSDf fueron recibidas a través de 13 canales de recepción. Entre ellos, los medios #767 y Twitter corresponden a canales oficiales, conforme al procedimiento de Gestión de PQRSDf (Código GRC-PR-001) publicado en la cadena de valor en el aplicativo Daruma, y en canales no oficiales como Orfeo y Fax. Según el GIT de Relacionamento con el Ciudadano, la recepción de PQRSDf a través de estos últimos se debe a errores de digitación. Por otro lado, los canales de recepción como Interoperabilidad con el Ministerio de Transporte, Multifuente y Saspro corresponden a medios de recepción internos utilizados por la entidad.

En cuanto al uso de los canales por parte de los ciudadanos, se observó que el medio más utilizado para la radicación de PQRSDf fue la página web, con un 50,67% del total, seguido por el correo electrónico, que representó un 43,80%. En contraste, los canales oficiales con menor recepción fueron Twitter y la línea telefónica, que representaron apenas el 0,00001% de las PQRSDf radicadas en el período analizado.

6.3 Estado general de la PQRSDf

Según los datos consignados en el documento "SEMESTRE 2024-II", las PQRSDf radicadas en la entidad entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024 se clasificaron de la siguiente manera:

TIPO PQRSDf	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	7302	33,16%
FELICITACION	7	0,03%
PETICION	2133	9,69%
QUEJA	1617	7,34%

TIPO PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECLAMO	518	2,35%
SOLICITUD	10445	47,43%
Total, general	22022	100%

Del análisis anterior, se observa que la mayoría de las PQRSDF recibidas corresponden a solicitudes (47,43%) y denuncias (33,16%), lo que indica que los ciudadanos están activamente buscando información o servicios, así como reportando posibles irregularidades.

El porcentaje significativo de quejas (7,34%) y reclamos (2,35%) resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y resolución de problemas para mejorar la satisfacción del usuario.

Por otro lado, la baja proporción de felicitaciones (0,03%) representa una oportunidad para la entidad de fomentar la retroalimentación positiva por parte de los ciudadanos.

Finalmente, se destaca que, durante el período de seguimiento, no se registraron PQRSDF clasificadas como "Vacías", a diferencia del período anterior.

No obstante, al comparar estos resultados con el informe semestral de PQRSDF publicado en la página web de la entidad por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano, se identificaron discrepancias en la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas, como se detalla a continuación :

Etiquetas de fila	Cantidad
DENUNCIA	7.337
PETICION	2.156
QUEJA	1.619
RECLAMO	523
SOLICITUD	10.380
FELICITACION	7
Total general	22.022

Tabla D. Variables por medir: Solicitudes de acceso a la información. * Fuente: Reportes sistema Orfeo

Esta comparación muestra que, aunque el total de registros es el mismo, los datos desagregados en la base de datos no coinciden con la información reportada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano. Esta inconsistencia afecta la veracidad, confiabilidad y trazabilidad de los registros.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los procesos de registro y reporte de PQRSDF para identificar y corregir las causas de las discrepancias. Además, se sugiere establecer un mecanismo de control y verificación que garantice la consistencia y exactitud de los datos publicados en la página web y en los registros internos.

Asimismo, se sugiere llevar a cabo una verificación periódica de la información entre el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y la dependencia encargada de la base de datos, con el fin de asegurar la trazabilidad y veracidad de los registros.

Ahora bien, retomando en la clasificación según las tipologías de PQRSDf, se observó que, con corte al 31 de diciembre de 2024, estas se encuentran en los siguientes estados:

ESTADO PQRSDf	CANTIDAD	PORCENTAJE
CON RESPUESTA	9950	45%
DENUNCIA	5156	
FELICITACION	1	
PETICION	328	
QUEJA	343	
RECLAMO	120	
SOLICITUD	4002	
EN TERMINO	1220	6%
DENUNCIA	417	
PETICION	174	
QUEJA	143	
RECLAMO	53	
SOLICITUD	433	
VENCIDA	10852	49%
DENUNCIA	1729	
FELICITACION	6	
PETICION	1631	
QUEJA	1131	
RECLAMO	345	
SOLICITUD	6010	
Total, general	22022	100%

Según los datos analizados, durante el segundo semestre de 2024, solo el 45% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDf) radicadas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre recibieron respuesta.

Adicionalmente, un 6% de las PQRSDf aún se encuentra dentro de los plazos legales para ser respondidas, lo que representa una proporción mínima en comparación con el 49% de PQRSDf vencidas.

Estos porcentajes evidencian un área crítica de mejora, ya que la demora en la gestión de estos requerimientos puede afectar negativamente la satisfacción de los ciudadanos y la reputación de la entidad.

Asimismo, esta situación podría tener implicaciones disciplinarias para los funcionarios responsables, dado que la normativa vigente establece plazos específicos para responder las PQRSDF. Su incumplimiento puede derivar en sanciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

<<ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario>>.

Teniendo en cuenta el marco normativo mencionado, es fundamental que el proceso responsable refuerce los seguimientos y genere alertas oportunas para garantizar la emisión de respuestas dentro de los plazos legales. Esto permitirá evitar posibles sanciones disciplinarias y mejorar la calidad de la gestión en la entidad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda implementar un plan de mejora para dar respuesta en el tiempo establecido normativamente a las PQRSDF. Este plan podría incluir:

- La revisión y optimización de los procesos internos de las diferentes áreas para la gestión de PQRSDF.
- La capacitación del personal en la normativa, su incidencia disciplinaria y los procedimientos aplicables.
- El establecimiento de mecanismos de seguimiento y control para garantizar el cumplimiento de los plazos legales.
- El reforzamiento de la responsabilidad de la primera línea de defensa, asegurando que cada funcionario cumpla con su deber de responder en los términos establecidos y gestionar oportunamente las PQRSDF dentro de su competencia.
- El rol activo de la segunda línea de defensa, que debe implementar acciones de monitoreo, seguimiento y **alertas tempranas** para identificar posibles incumplimientos y tomar medidas preventivas que garanticen la mejora continua en la gestión de PQRSDF.

Adicionalmente, se sugiere analizar la viabilidad de implementar nuevas herramientas tecnológicas que agilicen la gestión de las PQRSDF y mejoren la eficiencia del proceso.

6.4. Estado de PQRSDF por dependencias

A continuación, se detalla el panorama general del estado de las PQRSDFF, según la dependencia responsable de su emisión o trámite:

DEPENDENCIA	CON RESPUESTA	%	EN TERMINO	%	VENCIDA	%
Despacho Superintendente de Transporte					3	0,03%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		0,00%		0,00%	4	0,04%
Oficina de Control Interno	2	0,02%		0,00%	4	0,04%
Oficina Asesora Jurídica	13	0,13%	16	1,31%	174	1,60%
Grupo Cobro por Jurisdicción Coactiva	15	0,15%	13	1,07%	14	0,13%
Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte		0,00%		0,00%	1	0,01%
Secretaría General		0,00%		0,00%	1	0,01%
Grupo de Talento Humano		0,00%	4	0,33%	1	0,01%
Dirección Administrativa		0,00%	1	0,08%		0,00%
Grupo de Notificaciones	1	0,01%		0,00%		0,00%
Grupo de Gestión Documental	2	0,02%		0,00%		0,00%
Grupo Relacionamiento con el Ciudadano	397	3,99%	463	37,95%	6551	60,37%
Grupo de Gestión Contractual		0,00%		0,00%	2	0,02%
Dirección Financiera		0,00%	3	0,25%	42	0,39%
Grupo de Análisis y Gestión de Recaudo	3	0,03%	7	0,57%	27	0,25%
Grupo de Gestión Financiera, Presupuestal y Contable		0,00%	1	0,08%	1	0,01%
Superintendencia Delegada de Puertos	1	0,01%	1	0,08%	83	0,76%
Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	3	0,03%	15	1,23%	41	0,38%
Dirección de Investigaciones de Puertos		0,00%		0,00%	1	0,01%
Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura	1	0,01%		0,00%	4	0,04%
Dirección de Promoción y Prevención En Concesiones e Infraestructura	2	0,02%	32	2,62%	274	2,52%
Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	2	0,02%		0,00%	3	0,03%
Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor		0,00%	1	0,08%	2	0,02%
Dirección De Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	24	0,24%	55	4,51%	153	1,41%
Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre		0,00%	1	0,08%	2	0,02%
Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo al Tránsito	14	0,14%	46	3,77%	452	4,17%
Grupo de Transporte Terrestre de Carga		0,00%	45	3,69%	557	5,13%
Grupo de Transporte Terrestre de Pasajeros	20	0,20%	70	5,74%	133	1,23%
Grupo Interno de Trabajo de Informes Únicos de Infracciones al Transporte	4	0,04%	42	3,44%	244	2,25%
Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones por no Suministro de Información Subjetiva de Vigilados de Tránsito		0,00%	4	0,33%	12	0,11%
Pruebas_2019	7	0,07%		0,00%	1	0,01%

DEPENDENCIA	CON RESPUESTA	%	EN TERMINO	%	VENCIDA	%
Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	108	1,09%	213	17,46%	73	0,67%
Grupo de Averiguaciones Preliminares		0,00%	3	0,25%		0,00%
Archivo Virtual	9331	93,78%	184	15,08%	1992	18,36%
Total, general	9950	100%	1220	100%	10852	100%

De acuerdo con la información anterior, se identificó que las dependencias con mayor cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) en estado "Términos" son el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano, con un 37,95%, seguido por el Archivo Virtual con un 15,08%. En cuanto a las PQRSDF vencidas, el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano presenta el mayor porcentaje, con un 60,37%, seguido por el Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo al Tránsito, con un 4,17%.

Es importa, implementar acciones de mejora, con el fin de establecer un mecanismo, que permita reducir significativamente las PQRSDF que se encuentran tanto en términos como vencidas, ya que como se expuso anteriormente, el incumplimiento en los términos de respuesta podría conllevar a sanciones disciplinarias.

En cuanto a la situación particular de la Oficina de Control Interno donde se registran 4 PQRSDF vencidas, son radicados a nombre de una funcionaria y corresponden a fechas anteriores a su vinculación con la Oficina de Control Interno, por lo que no pueden ser asignados a la dependencia. De igual manera, se evidenciaron radicados a nombre de la funcionaria con cargo técnico los cuales fueron redirigidos debido a que no son competencia de la Oficina de Control Interno. La inadecuada asignación de los PQRSDF impacta directamente el tiempo de respuesta y compromete la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso. Una distribución incorrecta de las solicitudes puede generar demoras innecesarias, afectar la calidad de las respuestas y generar reprocesos que aumentan la carga operativa. Esto, a su vez, puede traducirse en una percepción negativa por parte de los ciudadanos, debilitando la confianza en la gestión de la entidad y reduciendo la capacidad de atender oportunamente los requerimientos formulados.

RECOMENDACIÓN:

Se sugiere fortalecer el proceso de asignación de las PQRSDF para evitar errores que comprometan la eficiencia y efectividad en la gestión de estos requerimientos. Para ello, se sugiere implementar las siguientes acciones:

- **Revisión y depuración de radicados:** Realizar un análisis detallado de los radicados vencidos y mal asignados, asegurando que sean trasladados a las dependencias competentes, evitando su impacto en el tiempo de respuesta.

- **Clarificación de responsabilidades:** Establecer mecanismos que garanticen que las PQRSDf sean asignadas correctamente a la dependencia, evitando que se registren a nombre de dependencias que no tienen competencia sobre el trámite.
- **Diferenciación de PQRSDf por áreas de competencia:** Asegurar que la asignación de PQRSDf se refleje en función de la naturaleza del requerimiento y la dependencia encargada de su gestión, en lugar de basarse en la ubicación o funciones temporales del funcionario. Esto evitará asignaciones erróneas y mejorará la trazabilidad de los trámites.
- **Mejoras en los criterios de distribución:** Implementar controles en la plataforma de gestión documental para validar que las solicitudes sean direccionadas de manera adecuada desde el inicio, reduciendo la necesidad de redirecciones y reprocesos.
- **Capacitación del personal:** Brindar formación a los responsables de la asignación de PQRSDf sobre los criterios de competencia de cada dependencia, con el fin de minimizar errores en la distribución de las solicitudes.
- **Monitoreo y seguimiento:** Establecer un mecanismo de seguimiento periódico a la correcta asignación de PQRSDf, permitiendo detectar y corregir a tiempo cualquier error en la distribución.

La correcta asignación de PQRSDf contribuirá a mejorar los tiempos de respuesta, optimizar la carga operativa y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión de la entidad.

6.5. Seguimiento y trazabilidad de PQRSDf

Para el presente análisis, se seleccionó una muestra representativa de 24 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf), con un margen de error del 10%, una proporción de éxito del 10% y un nivel de confianza del 90%, con corte al 31 de diciembre de 2024. Las PQRSDf fueron escogidas de manera aleatoria, teniendo en cuenta su tipología y estado. La muestra final incluyó:

- 10 PQRSDf con respuesta.
- 4 en trámite dentro del plazo.
- 10 vencidas.

Posteriormente, se realizó la verificación en el Sistema Documental Orfeo, cuyos detalles se presentan a continuación.

6.5.1. PQRSDf con respuesta

Al realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) seleccionadas en el sistema documental Orfeo, y compararlas con la información y los registros de la base de datos proporcionada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano, se identificó lo siguiente:

- 9 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada fueron gestionadas fuera de los términos de ley.
- 2 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada, con corte al 31 de diciembre, se encontraban fuera de términos y sin radicado de salida.
- 1 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada no contaba con una debida clasificación documental en el sistema Orfeo.

A continuación, el detalle de la muestra seleccionada:

No.	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO PQR	OPORTUNIDAD	OBSERVACIÓN
1	20245341272132	2/07/2024	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20245351026611 del 16 de diciembre de 2024, con acta de envío y entrega al peticionario del 23 de diciembre de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente. Además, existe una indebida clasificación documental de la PQRSDF.
2	20245341361662	16/07/2024	PETICION	Dentro de los términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 16 de julio de 2024, con respuesta No. 20245330079705 del 2 de agosto de 2024, con acta de envío y entrega al peticionario del 5 de agosto de 2024. la respuesta fue clara, de fondo dentro de los términos
3	20245341439992	31/07/2024	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 31 de julio de 2024, con respuesta No. 20245350717801 del 5 de septiembre de 2024, con acta de envío y entrega al peticionario del 12 de septiembre de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
4	20245341438332	31/07/2024	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 31 de julio de 2024, con respuesta No. 20249120755541 del 19 de septiembre de 2024, con acta de envío y entrega al peticionario del 21 de septiembre de 2024. se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.

No.	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO PQR	OPORTUNIDAD	OBSERVACIÓN
5	20245341578562	9/09/2024	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 9 de septiembre de 2024, con respuesta No. 20245350822921 del 7 de octubre de 2024, con acta de envío y entrega al peticionario del 8 de octubre de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
6	20245341554662	2/09/2024	PETICION	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20248601021491 del 12 de diciembre de 2024, con acta de envío y entrega al peticionario del 28 de enero de 2025. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
7	20245341492492	13/08/2024	PETICION	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20243000719391 del 9 de diciembre de 2024, con acta de envío y entrega al peticionario del 12 de diciembre de 2025. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
8	20245341837282	27/11/2024	DENUNCIA	Fuera de términos	Con corte al 31 de diciembre de 2024, la denuncia no contaba con radicado de respuesta.
9	20245341886462	10/12/2024	PETICION	Fuera de términos	Tras la revisión en el Sistema Documental Orfeo, se encontró el memorando de respuesta No. 20249121063041, fechado el 26 de diciembre de 2024. Al 31 de diciembre, la respuesta no había sido enviada al peticionario. Sin embargo, se observó en el sistema que el 3 de enero de 2025 se envió una respuesta por correo electrónico, la cual fue devuelta debido a la posible inexistencia de la dirección. Es importante señalar que el peticionario había proporcionado una dirección física, la cual no fue considerada, encontrándose fuera de términos.
10	20245341870092	5/12/2024	SOLICITUD	Fuera de términos	Con corte al 31 de diciembre de 2024, la denuncia no contaba con radicado de respuesta.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda implementar un plan de acción correctivo para abordar las deficiencias identificadas en la gestión de las PQRSDF. Asimismo, se sugiere realizar autoevaluaciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de los términos legales y garantizar la correcta clasificación documental de las PQRSDF.

6.5.2. PQRSDF en términos

Según la base de datos proporcionada por el proceso responsable, al 31 de diciembre de 2024 se registraban 1.220 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en términos. Para verificar la veracidad de esta información, se filtró la fecha de radicación, confirmando que todas se encontraban dentro de los plazos establecidos para emitir una respuesta oportuna.

No obstante, al tomar una muestra óptima de cuatro radicados seleccionados aleatoriamente, se identificó que, aunque al 31 de diciembre de 2024 estos figuraban dentro del plazo, a 26 de febrero de 2025, según la trazabilidad del sistema documental Orfeo, no se evidencia respuesta ni radicado de salida asociado. Por lo tanto, actualmente se encuentran fuera de términos para emitir una respuesta clara, suficiente y de fondo.

A continuación, se presentan los radicados seleccionados en la muestra aleatoria:

RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN
20245341888842	11/12/2024
20245341934892	26/12/2024
20245341909322	17/12/2024
20245341899722	14/12/2024

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda implementar un sistema de alertas y seguimiento para garantizar que las PQRSDF en términos sean gestionadas y respondidas dentro de los plazos legales. Asimismo, se sugiere realizar un seguimiento específico a las cuatro PQRSDF que, al 31 de diciembre de 2024, se encontraban dentro del plazo, pero que actualmente están fuera de término y sin radicado de salida. Esto permitirá identificar las posibles causas del retraso y, de ser necesario, tomar las medidas disciplinarias correspondientes.

6.5.3. PQRSDF vencidas

Al realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) seleccionadas en el sistema documental Orfeo, y compararlas con la información y los registros de la base de datos proporcionada por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano, se identificaron las siguientes inconsistencias:

- **1 de 10 PQRSDF** fue clasificada como solicitud, pero en realidad corresponde a un documento informativo que no requiere respuesta. Esto genera registros erróneos al ser reportada como vencida.
- **1 de 10 PQRSDF** tiene el trámite finalizado en el sistema documental **Orfeo**, pero no se encontró un documento soporte de respuesta o asociado a la PQRSDF.

- **9 de 10 PQRSDF** aún se encuentran en la dependencia responsable de emitir la respuesta, excediendo los términos legales.

A continuación, se presenta el detalle de la muestra seleccionada:

RADICADO	TIPO DE PQRSDF	TRAZABILIDAD ORFEO
20245341271992	PETICION	La revisión en el Sistema Documental Orfeo reveló que la petición fue radicada el 2 de julio de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la petición al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamento con el Ciudadano el 4 de julio de 2024. Sin embargo, a la fecha, no se ha emitido respuesta.
20245341579092	SOLICITUD	La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que la solicitud fue radicada el 10 de septiembre de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la petición al Archivo Virtual el 18 de noviembre de 2024, donde actualmente se encuentra en la dependencia del Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Informes Únicos de Infracciones al Sector Transporte. A la fecha, no se ha emitido respuesta ni se ha generado un documento de respuesta
20245341555982	SOLICITUD	La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que la solicitud fue radicada el 3 de septiembre de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la solicitud a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre el 4 de septiembre de 2024. Sin embargo, a la fecha, no se ha emitido respuesta
20245341485332	SOLICITUD	La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que la solicitud fue radicada el 12 de agosto de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la solicitud a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre el 13 de agosto de 2024. Sin embargo, a la fecha, no se ha emitido respuesta
20245341486782	RECLAMO	La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que el reclamo fue radicado el 12 de agosto de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió el reclamo al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamento con el Ciudadano el 13 de agosto de 2024. Este último, a su vez, remitió el reclamo a la Superintendencia Delegada de Puertos el 22 de enero de 2025. Sin embargo, a la fecha, no se ha emitido respuesta.
20245341658282	SOLICITUD	Se trata de un documento informativo que, si bien no requiere una respuesta formal por parte de la entidad, ha sido clasificado como vencido debido a su naturaleza.
20245341648772	PETICION	La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que la petición fue radicada el 1 de octubre de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la petición al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamento con el Ciudadano el 1 de octubre de 2024. Sin embargo, a la fecha, no se ha emitido respuesta.
20245341672392	SOLICITUD	"La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que la petición fue radicada el 8 de agosto de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la petición al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamento con el Ciudadano el 9 de agosto de 2024. Sin embargo, a la fecha, no se ha emitido respuesta.
20245341813172	SOLICITUD	La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que la solicitud fue radicada el 20 de noviembre de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la solicitud a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre el 21 de noviembre de 2024. Ese mismo día, la Dirección remitió la solicitud al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Investigaciones por no Suministro de Información Subjetiva de Vigilados de Tránsito. El trámite fue finalizado el 5 de diciembre, sin embargo, no se evidenció respuesta de salida ni documento asociado.

RADICADO	TIPO DE PQRSDF	TRAZABILIDAD ORFEO
20245341806852	PETICION	La revisión en el Sistema Documental Orfeo evidenció que la petición fue radicada el 19 de noviembre de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la petición al Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano el 21 de noviembre de 2024. Sin embargo, a la fecha, no se observa documento de salida.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda implementar un proceso de revisión y corrección en la clasificación de las PQRSDF para garantizar que la información en la base de datos sea precisa. Para ello, se debe establecer un protocolo claro que permita diferenciar correctamente entre solicitudes que requieren respuesta y documentos informativos.

Asimismo, es fundamental fortalecer el control y seguimiento de los trámites finalizados en el sistema Orfeo, asegurando que siempre exista un documento soporte de respuesta o asociado a la PQRSDF.

6.6. Traslados por competencia.

Según el documento en Excel denominado "SEMESTRE 2024-II", durante el segundo semestre de 2024 se tramitaron 1.465 traslados por competencia. Para analizar la trazabilidad de estos traslados y determinar el tiempo real en que fueron efectuados, conforme a los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se seleccionó una muestra aleatoria de 24 PQRSDF. Estas fueron verificadas considerando que, según el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el plazo máximo para realizar un traslado por competencia es de cinco días hábiles. Los resultados del análisis evidenciaron que:

- **1 de los 24 traslados** de la muestra cumplió con el término legal para su trámite.
- **23 de los 24 traslados** excedieron los plazos establecidos en la normativa.

A continuación, los 23 traslados que presentan diferencia en días para efectuar cada traslado:

RADICADO	FECHA RADICACIÓN	FECHA RADICADO SÁLIDA	FECHA EN QUE DEBIO EFECTUARSE EL TRASLADO	DIFERENCIA EN DIAS
20245341272142	2/07/2024	22/08/2024	9/07/2024	36
20245341270462	1/07/2024	10/12/2024	8/07/2024	111
20245341284712	3/07/2024	9/12/2024	10/07/2024	109
20245341273212	2/07/2024	12/08/2024	9/07/2024	29
20245341353672	15/07/2024	5/09/2024	22/07/2024	37
20245341346312	12/07/2024	9/09/2024	19/07/2024	42
20245341327872	9/07/2024	30/08/2024	16/07/2024	37

RADICADO	FECHA RADICACIÓN	FECHA RADICADO SÁLIDA	FECHA EN QUE DEBIO EFECTUARSE EL TRASLADO	DIFERENCIA EN DIAS
20245341324822	9/07/2024	19/07/2024	16/07/2024	9
20245341363012	17/07/2024	30/09/2024	24/07/2024	52
20245341312732	8/07/2024	8/11/2024	15/07/2024	86
20245341440202	31/07/2024	26/09/2024	8/08/2024	40
20245341496142	14/08/2024	27/09/2024	22/08/2024	32
20245341651832	1/10/2024	7/10/2024	8/10/2024	5
20245341681612	10/10/2024	11/12/2024	18/10/2024	42
20245341719702	23/10/2024	26/12/2024	30/10/2024	44
20245341696482	16/10/2024	27/11/2024	23/10/2024	29
20245341689542	12/10/2024	26/11/2024	21/10/2024	29
20245341812632	20/11/2024	12/12/2024	27/11/2024	17
20245341796692	15/11/2024	16/12/2024	22/11/2024	22
20245341905592	16/12/2024	6/02/2025	23/12/2024	36
20245341950222	31/12/2024	7/02/2025	9/01/2025	27
20245341876712	6/12/2024	23/01/2025	13/12/2024	32
20245341876942	7/12/2024	16/12/2024	13/12/2024	6
20245341352932	15/07/2024	5/09/2024	22/07/2024	37

Como resultado del análisis de los términos de traslado por competencia, se identificó que estos exceden el plazo de cinco días hábiles establecidos para su trámite, lo que evidencia una oportunidad de mejora. En consecuencia, dado que persiste la misma causa que originó el hallazgo H01-28feb23-AC-GRC-PQRSDF, se determina mantener dicho hallazgo.

Adicionalmente, se identificó una discrepancia entre los reportes semestrales generados por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relaciónamiento con el Ciudadano y los registros de la base de datos proporcionados por el mismo proceso. En particular, el informe semestral publicado por el GIT de Relaciónamiento con el Ciudadano reporta un total de 1.603 solicitudes trasladadas, lo que difiere de la información contenida en la base de datos. A continuación, se ilustra esta diferencia:

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	10.380
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1.603

No obstante, según los registros de la base de datos proporcionados por el mismo proceso, el total de traslados tramitados al 31 de diciembre de 2024 es de 1.465.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda establecer controles efectivos que garanticen la realización oportuna de los traslados por competencia, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el Proceso de Gestión de Relacionamento con el Ciudadano, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Código: GRC-PR-001).

Estos controles pueden incluir:

- Mecanismos de seguimiento y alertas automáticas para garantizar que los traslados se realicen dentro del plazo de cinco días hábiles.
- Indicadores de desempeño que permitan monitorear y mejorar continuamente la eficiencia del proceso.

Asimismo, se recomienda implementar un proceso de verificación y validación de la información antes de la publicación de los informes semestrales, asegurando la consistencia de los datos. Para ello, se sugiere establecer un sistema de control de calidad que garantice la integridad y precisión de los registros de traslados en la base de datos.

7. CONCLUSIONES

Se identificaron deficiencias significativas en la gestión y emisión oportuna de respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la entidad. Se evidenció un incumplimiento recurrente de los plazos legales, lo que genera retrasos y reprocesos que afectan tanto la eficiencia interna como la satisfacción del usuario.


Además, se identificó una clasificación inadecuada de los tipos de PQRSDF, lo que genera errores en su gestión y procesamiento. Este problema no solo provoca demoras en la atención, sino que también afecta la precisión de la información y la capacidad de la entidad para responder de manera efectiva a las solicitudes.

La inadecuada asignación de las PQRSDF afecta directamente los tiempos de respuesta, generando demoras y reprocesos que impactan la eficiencia del proceso. Esto no solo incrementa la carga operativa, sino que también compromete la calidad de la atención al ciudadano. Como resultado, se puede debilitar la confianza en la gestión de la entidad y afectar su capacidad para responder oportunamente a los requerimientos.

Según la base de datos suministrada por el responsable del proceso y los registros consignados en el informe semestral, se identificaron inconsistencias tanto en la tipología como en la cantidad de traslados efectuados durante la vigencia. Estas discrepancias pueden afectar la integridad de la información y generar repercusiones en la toma de decisiones.

Aunque se han implementado acciones de mejora, como la creación de un Grupo Interno de Trabajo para la Gestión y Atención de PQRSD y el seguimiento mensual del estado de PQRSD a las dependencias responsables de la emisión de respuestas, estas medidas no han sido suficientes para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos. Es necesario reforzar las acciones correctivas para evitar sanciones disciplinarias y mejorar la eficiencia operativa en la gestión de las PQRSD.

La implementación de las recomendaciones propuestas permitirá mejorar la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo en las operaciones de la entidad, garantizando una atención más efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

 Firmado digitalmente
por Sandra Lucía López
Pedreros
Fecha: 2025.02.28
20:19:04 -05'00'

Sandra Lucía López Pedreros
Jefe Oficina de Control Interno


Danna Melisa Sierra Neira
Auditor OCI

Elaboró y verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI.
Revisó: Sandra Lucía López Pedreros – Jefe Oficina de Control Interno.
Z:\OCI_2024\21_INFORMES\21.04 SEGUIMIENTOS\PQRSD\2do Sem 2024