



SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Informe De Seguimiento La Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias Segundo
Semestre Vigencia 2015

1. OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las sugerencias, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) durante la vigencia 2015, con el fin de contribuir con la mejora del servicio, de tal forma que se promueva la mejora continua para la satisfacción de la ciudadanía en general y los usuarios en particular, de los servicios de la Supertransporte.

2. ALCANCE:

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del proceso de Atención Al Ciudadano y Comunicación Pública, en cuyo objetivo se precisa como *“Asesorar y coordinar el proceso de atención al usuario, quejas y reclamos para asegurar respuesta oportuna y retroalimentar de los usuarios del sistema público de transporte”*.

El proceso abarca las actividades de atención al ciudadano desde recibir la petición, queja, reclamo, derechos de petición, denuncias, consultas y solicitudes de información, hasta la generación de informes con los indicadores que reflejan los motivos reincidentes de consulta PQR formulados por los usuarios, y su respuesta.

La información analizada hace referencia al periodo comprendido entre el 01/01/2015 al 30/12/2015.

3. METODOLOGÍA:

En aras de la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno desarrolló dos etapas:

- Se verificó en la página web de la Entidad, el trámite adelantado en cumplimiento del proceso.
- Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el la vigencia 2015 en el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General, al grupo PQR de la Superintendencia Delegada de Tránsito, a la Superintendencia Delegada de Concesiones y a la Superintendencia Delegada de Puertos. También se solicitó información sobre el trámite de tutelas a la Oficina Jurídica y el Centro de Conciliación

Para lo anterior, se solicitó en cada una de las áreas que manejan PQR la siguiente información:

- Número total de requerimientos registrados.
- Número total de requerimientos por tipología
- Gestión total de atención de requerimientos: número total de requerimientos radicados, tramitados, respuestas proyectadas, respuestas firmadas, respuestas entregadas.
- Tiempos de respuesta: promedio total de respuesta y promedio de tiempo de respuesta por tipología de requerimientos.
- Acciones de verificación de la satisfacción con la respuesta emitida por la Supertransporte
- Medición de la satisfacción en la prestación de los servicios misionales.

De igual manera se solicitaron las bases de datos o tablas de registro de información de peticiones, quejas y reclamos consolidado de la vigencia 2015, como información complementaria al informe requerido. Estas bases de



datos pueden ser remitidas en medio magnético o través del correo institucional, en CD o a través de memorias USB.

4. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción, Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.
- Ley 87 del 29 de noviembre 1.993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Resolución 007502 de noviembre 7 de 2012 por la cual se crea Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano
- Resolución 4480 de 2013, por medio de la cual se modifican y complementan las funciones y competencias del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaria General y se adicionan unos requisitos en el Manual de funciones y competencias labores.
- Procedimiento Gestión de Servicio al ciudadano AC-PCT-5 V1 de 16/07/2014

5. REVISIÓN DEL CONTENIDO PÁGINA WEB SUPERTRANSPORTE

Peticiones, Quejas y Reclamos - La Superintendencia de Puertos y Transporte, pretende facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad.

En este sentido, se ha reglamentado la Carta de derechos, deberes y trato digno para los usuarios de la Supertransporte. Adicionalmente, el ciudadano puede utilizar las siguientes canales de comunicación:

Superintendencia de Puertos y Transporte:

- Atención Presencial: Calle 63 # 9A - 45 piso 2 y 3, atención de 8 am a 5 pm
- Línea fija: (57 1) 3526700 - Fax ext.: 254
- Línea gratuita 01 8000915615
- Correo electrónico: atencionciudadano@supertransporte.gov.co
- Atención al Ciudadano: (57 1) 3526700 ext. 128, 221, 236, 237 y 267
- Portal Web en general y Atención al Ciudadano - Preguntas Frecuentes"

Call Center Supertransporte:

- Línea fija: (57 1) 3902000 - para Bogotá
- Línea gratuita: 01 8000915615 - nivel nacional
- Soporte Sistema Nacional de Supervisión al Transporte (Vigía)
- Correo electrónico: callcentervigia@supertransporte.gov.co
- Soporte Sistema Tasa de Vigilancia (Taux)
- Correo electrónico: callcentertasa@supertransporte.gov.co

Redes Sociales:





Otras interacciones:

- Chat temáticos programados
- Foros temáticos programados
- Carteleras digitales internas
- Carteleras digitales externas en Aeropuertos y Terminales Terrestres

De igual forma, dentro del link de Atención al Ciudadano de la página web, en cumplimiento de los parámetros de Gobierno En Línea, se encuentra el formato con acceso a todos los usuarios del transporte para poder acceder a presentar sus PQRs.

Apreciado ciudadano:
Al diligenciar el formulario, tenga en cuenta lo siguiente:
En cualquier caso su requerimiento puede realizarse de manera anónima o identificada. Si usted opta por presentar su comunicación en forma anónima, no será posible que reciba de manera directa respuesta por parte de la Superintendencia. Los campos con (*) son obligatorios.

Tipo de petición *
Seleccione

¿Desea que su petición sea anónima?*
No

Tipo de documento *
Seleccione

Número de identificación (solo números o letras) *
[Campo de texto]

Nombre del remitente o razón social *
[Campo de texto]

Apellidos o tipo de empresa *
[Campo de texto]

País *
COLOMBIA

Departamento *
Seleccione

Municipio *
Seleccione..

Dirección
[Campo de texto]

Adicionalmente, en este mismo link se puede acceder al sistema de Información Orfeo para conocer el estado de la petición presentada en la supertransporte por los diferentes canales, siempre y cuando se tenga el número de radicado de la PQR .

Super Ruta. (No se reportó información relacionada con la atención al servicio de la línea 767 ni el trámite adelantado por la misma).

Centro de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte

Ubicado en la Calle 37 # 28B - 21 Barrio La Soledad de la ciudad de Bogotá / Tel: 2693370, fue autorizado mediante resolución No. 327 del 16 de mayo de 2012, expedida por el MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO.

La Conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual las partes involucradas en una controversia de carácter transigible, gestionan por sí misma su solución, a través de un trámite informal, rápido y económico, con la colaboración de un tercero neutral, calificado y especializado, llamado conciliador.

El conciliador está investido transitoriamente de la función de administrar justicia (Art. 116 Constitución Política), quien actúa con el consentimiento de las partes y cuya función es promover el acercamiento entre ellas, proponer



fórmulas de arreglo y actuar como facilitador del acuerdo. El Arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice. Estos árbitros son expertos en la materia objeto del conflicto y profieren una decisión denominada LAUDO ARBITRAL con los mismos efectos jurídicos de una sentencia judicial.

Los árbitros son particulares investidos transitoriamente y para determinados casos, de la función de administrar justicia, (Art. 116 Constitución Política), éstos pueden ser nombrados conjuntamente por las partes o las mismas pueden delegar tal labor en un centro de arbitraje o un tercero, total o parcialmente.

El laudo arbitral puede ser en derecho o técnico. En derecho, es aquel donde los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente, en este evento el árbitro deberá ser abogado inscrito; Técnico, es aquel donde los árbitros fundamentan su fallo en razón de sus conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio.

Mediante resolución No. 0120 del 14 de febrero de 2013, el Ministerio de justicia y del derecho, autoriza la facultad de arbitraje al Centro de Conciliación de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

La SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE, en cumplimiento de las directrices de Gobierno en Línea, y en procura de mejorar los servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, ha rediseñado su portal Web, a través de la cual el usuario puede registrar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias y además consultar información relacionada con la gestión institucional.

Adicionalmente, se cuenta con las siguientes definiciones relacionadas con el proceso:

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

CONSULTA: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.



6. REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Grupo interno de trabajo de Atención al Ciudadano tiene como propósito principal recepcionar las quejas y reclamos formuladas por los ciudadanos en relación con la misión de la entidad, efectuar reparto pertinente, de acuerdo con su naturaleza y proyectar las respuestas de las que correspondan a Secretaría General.

Así las cosas, los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al Ciudadano, se implementan por intermedio del Grupo de Atención al Ciudadano y las áreas misionales y de apoyo, de tal manera que se lleve en forma oportuna la revisión y/o el cruce de información PQRs, de acuerdo con lo descrito en la Resolución 7502 de 2012 y la Resolución 4480 de 2013. Sin embargo es necesario manifestar que dentro del marco normativo del Procedimiento Gestión de Servicio al Ciudadano AC-PCT-5 V1 de 16/07/2015, no se encuentra incluida ésta Resolución, colocando en riesgo el proceso en razón de las modificación de funciones que se hiciera en su momento a la Resolución 7502 de 2012.

La información entregada por el Grupo de Atención al Ciudadano, no fue suministrada de manera completa como para evaluar la gestión, ya que después de reiteradas solicitudes por parte de la Oficina de Control Interno, solo se suministró un cuadro consolidado de datos del periodo enero – octubre de 2015, mediante correo electrónico de fecha 21/01/2016, donde se aduce como causas de esta situación el no tener “el suficiente elemento tecnológico y de personal para atender de manera eficiente y oportuna todas y cada una de las tareas que el grupo de atención al ciudadano debe adelantar (sic).”

La información entregada se presenta en el siguiente cuadro:

Consolidación Informe Grupo de Atención al Ciudadano

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
CANALES DE COMUNICACIÓN SOLICITUDES RECIBIDAS											
Presencial	147	205	320	147	217	363	554	412	407	502	3.274
Telefónico	215	201	190	215	201	226	20	4	0	0	1.272
Correo Electrónico	1.657	1499	1.557	1.363	280	1.557	438	605	381	302	9.639
Ventanilla de Radicación	6.450	10.357	8.072	5.752	7.935	8.942	8.942	8.942	8.201	9.750	83.343
TOTAL	8.469	12.262	10.139	7.477	8.633	11.088	9.954	9.963	8.989	10.554	97.528

CLASIFICACIÓN											
Petición	1.366	1.217	1.174	1.185	174	118	131	149	102	168	5.784
Queja	185	175	106	130	106	87	87	115	63	63	1.117
Autorización Inmovilizaciones	252	146	334	346	257	433	589	608	-	-	2.965
Información	106	117	32	48	31	0	-	-	-	-	334
Estados de Cuenta IUIT	-	45	52	57	70	56	82	60	91	-	513
TOTAL	1.909	1.700	1.698	1.766	638	694	889	932	256	231	10.713

RECIBIDAS Y/O ATENDIDAS POR ÁREAS											
Petición	1.352	1.366	1.174	1.185	174	174	162	196	140	196	6.119
Queja	185	185	105	130	117	114	119	120	105	98	1.278
Reclamación	117	103	32	48	31	33	51	41	34	4	494
TOTAL	1.654	1.654	1.311	1.363	322	321	332	357	279	298	7.891



Dicha información presenta las siguientes inconsistencias:

- La información recibida por los diferentes canales de atención al ciudadano para la vigencia 2015 resulta muy elevada, 97.528 requerimientos recibidos, si se considera que para la vigencia 2014 fue de 12.026. Esto representa un incremento del 811%, sin tener en cuenta la información de los meses de noviembre y diciembre de 2015, que no fue reportada. Se deduce de esta situación una clara deficiencia en el registro de recibo, pues no se precisa si se incluyen, por ejemplo, requerimientos del call center o la línea Cómo Conduzco #767.
- De acuerdo con la clasificación por tipos de requerimientos (petición, queja reclamo, autorización para inmovilizaciones, información, estados de cuenta IUIT) se registran 10.713 solicitudes ciudadanas. Esto corresponde solo al 10.9% del total de registros de entrada, según el reporte del grupo Atención al Ciudadano. La cifra restante (86.815 PQR) estarían sin clasificar.
- El reporte presentado relaciona un ítem denominado solicitudes recibidas y/o atendidas por las áreas de la Supertransporte, el cual no es claro, en primera instancia, porque no se precisa si son PQR recibidas o atendidas, si solo se relacionan los requerimientos informados por estas áreas y que fueron direccionadas desde el grupo Atención al Ciudadano o la totalidad de las PQR atendidas por estas áreas, caso en el cual se podría estar duplicando la información con los reportes de las Delegadas de Concesiones y Puertos y el grupo PQR de la Delegada de Tránsito. En todo caso, el número es muy inferior a las recibidas (8.08%) del total recibidas, aún sin tener claro si la cifra corresponde a PQR contestadas.
- No se distingue entre las recibidas y/o atendidas por las áreas si todas corresponden a la vigencia 2015 o se incluyen de vigencias anteriores.

De otro lado, revisada la página web de la Entidad, se evidencian reportes del comportamiento de las PQRs allegadas a la Entidad y recibidas y tramitadas en esta dependencia, para los meses de enero a septiembre de 2015. No obstante, al revisar la información se observan diferencias entre la información segmentada y los consolidados en los mismos informes y entre estos y el reporte entregado por el grupo de Atención al Ciudadano a la oficina de control interno. En primera instancia, hay diferencias en el número de correos electrónicos recibidos en el mes de junio y otras diferencias en el mes de abril para la recepción de requerimientos en el canal presencial.

En los informes publicados en la página web de los meses de julio, agosto y septiembre, no se consolida la información correspondiente al grupo Atención al Ciudadano y solo se presentan datos disgregados de canales, tipologías, áreas y encuestas, que no facilitan su análisis y comparación.

Consolidación Reportes Página Web Grupo de Atención al Ciudadano

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
CANALES DE COMUNICACIÓN SOLICITUDES RECIBIDAS											
Presencial	147	205	320	245	217	363					1.497
Telefónico	215	201	190	215	201	226					1.248
Correo Electrónico	1.657	1499	1.557	1.363	280	311					6.667
Ventanilla de Radicación	6.450	10.357	8.072	5.752	7.935	8.942					47.508
TOTAL	8.469	12.262	10.139	7.575	8.633	9.842	-	-	-	-	56.920



6.1 Encuesta de Satisfacción del Usuario

En los informes del grupo Atención al Ciudadano publicados en la página web para los meses de febrero a septiembre, se observan los resultados de la encuesta de evaluación de satisfacción al usuario. Esta encuesta se realiza solo frente a los servicios de atención al usuario que presta la línea telefónica de la Entidad.

Pregunta 1: grado de satisfacción general con el servicio recibido

Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Promedio	
Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente	Deficiente	Excelente
8%	76%	8%	76%	7%	76%	7%	77%	9%	72%	12%	69%	11%	73%	7%	77%	9%	75%

En promedio, el 75% de los encuestados califican el servicio de atención telefónica como excelente.

Pregunta 2 ¿El agente resolvió su inquietud en esta llamada?

Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Promedio	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
95%	5%	95%	5%	94%	6%	95%	5%	94%	6%	93%	7%	94%	6%	10%	90%	84%	16%

El 84% de los encuestados contesta afirmativamente a la pregunta. Llama la atención que la tendencia de las respuestas cambia sustancialmente en el mes de septiembre, lo cual podría obedecer a un error en la transcripción de los datos o a la inversión de las series en la gráfica. (De Acuerdo / En Desacuerdo), si se compara con las gráficas de los meses anteriores.

Pregunta 3 ¿Se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta para atender su llamada?

Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Promedio	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
95%	5%	95%	5%	94%	6%	97%	3%	94%	6%	93%	7%	97%	3%	6%	94%	84%	16%

Los resultados son relativamente idénticos que con la pregunta anterior (promedio SI 84%), incluso también se invierte la tendencia de las respuestas en los datos del mes de septiembre, lo que refuerza la explicación del error en la transcripción de los datos o a la inversión de las series en la gráfica.

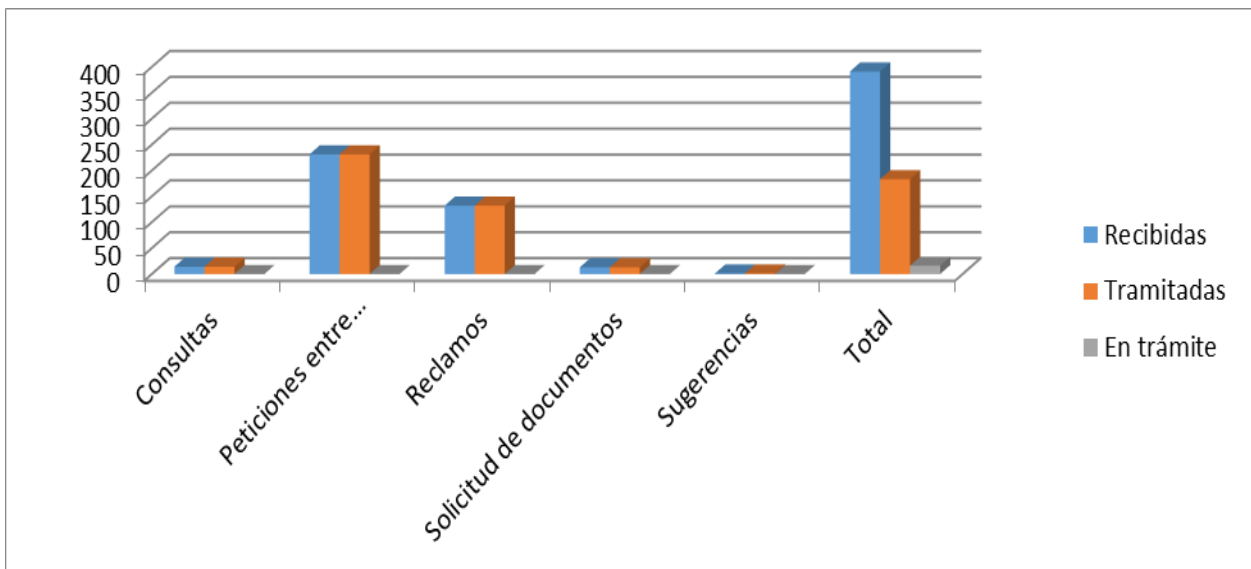
Frente a la aplicación y resultados de la encuesta se tienen las siguientes observaciones:

- Solo se indaga por la percepción de los usuarios que hacen uso del servicio telefónico y no de los otros canales de atención al ciudadano de los cuales se dispone.
- Los usuarios solo califican el servicio que se presta en la llamada pero no los servicios misionales de la Entidad (vigilancia, Inspección y Control), la cual debería ser la razón de ser de estos instrumentos de medición de la percepción ciudadana.
- No se tiene en cuenta la gestión adelantada por otras áreas de la entidad que también atienden a la ciudadanía.

7. COMPORTAMIENTO DE LAS PQR - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA

La información entregada por la Delegada de Concesiones e Infraestructura, está soportada en medio documental y validado en el sistema de información Orfeo. En la base de datos entregada no se reporta las PQR recibidas telefónicamente ni la atención presencial. En el siguiente cuadro se resume la gestión adelantada por parte de la Delegada de concesiones frente a este procedimiento:

Tipo de PQRs	Recibidas	Tramitadas	En trámite	Sin Tramitar
Consulta	14	14	0	0
Peticiones entre Autoridades	231	231	0	0
Reclamos	132	132	0	0
Solicitud de documentos	13	13	0	0
Sugerencias	1	1	0	0
TOTAL	391	391	0	0



Analizada la información contenida en el formato hoja en excel denominado Base de datos, se observa lo siguiente:

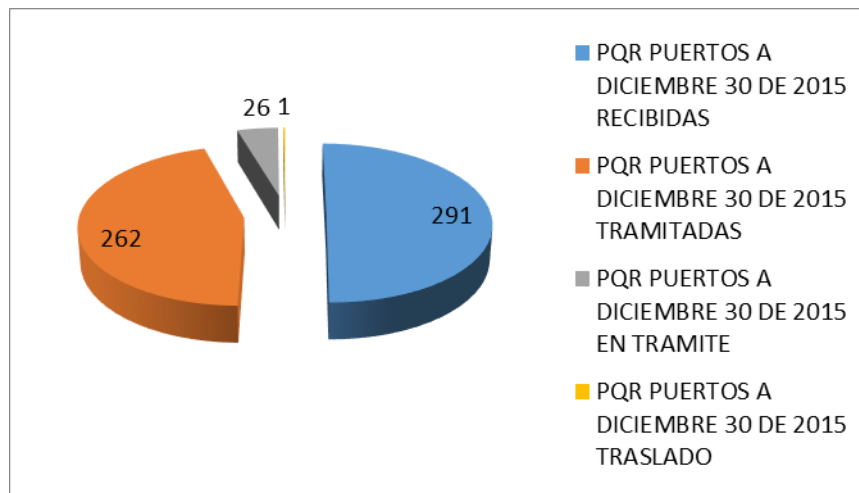
- Al filtrar la información que se encuentra en el formato hoja en excel de la Base de Datos, se evidencian 5 clases de tipologías de PQR: Consultas; Peticiones entre Autoridades, reclamos. solicitud de documentos y sugerencias. En esta base datos se evidencia un total de 396 PQR allegadas de las cuales 390 fueron tamitadas dentro de términos legales y 6 PQRs se encuentran en traslado.
- De lo citado anteriormente, podría derivarse la dispersión de datos y falta de control en relación con el proceso adelantado, puesto que en el mismo documento remitido se encuentran los dos archivos, uno del total de PQR recibidas, tramitadas y en traslado, y el archivo en que se encuentra la hoja de Resumen del proceso:
- En primera instancia, la base de datos, muestra un total de 396 PQR recibidas, el total de las PQR Tramitadas (390) y el total de PQR En Traslado (6), sin embargo haciendo un comparativo con el consolidado aportado por la delegada existe discrepancia en las cifras ya que señalan que el total de PQR recibidas es de 411 y tramitadas 397, lo cual indicaría que se dejaron de tramitar 14 PQR de las cuales no se mencionan en la base de datos con estado de la solicitud en trámite. Lo citado anteriormente puede apreciarse en el siguiente cuadro:

PQRs BASE DE DATOS			PQRs CONSOLIDADO		
Recibidas	Tramitadas	Traslado	Recibidas	Tramitadas	Se desconoce su trámite
396	390	6	411	397	14

8. COMPORTAMIENTO DE LAS PQR - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS

La información entregada por la Delegada no contiene las PQRs allegadas y tramitadas por vía telefónica, por consiguiente el resultado del análisis sobre la gestión adelantada está soportado en medio documental, información que es validada en el sistema de radicación institucional ORFEO.

Tipo de PQRs	Recibidas	Tramitadas	En trámite	Traslado	Vacías
PETICIÓN	118	112	4	0	2
QUEJA	57	45	11	1	0
PAZ Y SALVO	0	0	0	0	0
ACCIDENTE	20	20	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	96	85	11	0	0
TOTAL	291	262	26	1	2



La gestión adelantada durante la vigencia 2015, se detalla en el siguiente formato:

PQR PUERTOS A DICIEMBRE 30 DE 2015				
RECIBIDAS	TRAMITADAS	EN TRAMITE	TRASLADO	VACIA
291	262	26	1	2

Fuente: Base de datos Delegada de Puertos



De las 291 PQRs recibidas durante la vigencia 2015, se encuentran tramitadas 262 de ellas, lo que corresponde al 90.03% del total allegadas; 26 de ellas que corresponde al 8.93% se encuentra en trámite; 1 que se dio traslado corresponde al 0.34%; y 2 de ellas en que no se reportó observación, correspondiente al total de allegadas 0.69%.

Por otra parte se evidencia que el tiempo en promedio de respuesta para la vigencia 2015 fue de quince (15) días.

De lo anterior se puede apreciar con respecto a la vigencia anterior que la base de datos está siendo mejor alimentada de acuerdo a los trámites adelantados por este proceso. L

Analizada la base de datos, el ítem 91 y 95 aparecen tramitadas, sin embargo no se encuentra registrado el radicado de respuesta por medio de ORFEO.

9. COMPORTAMIENTO DE LAS PQR - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE AUTOMOTOR

La Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Automotor cuenta con el Grupo PQR creado por Resolución 6112 de 2007. Dentro de las funciones del Grupo está la de gestionar los requerimientos de los ciudadanos a través de la ventanilla única de radicación en el sistema de correspondencia ORFEO, documentos que son considerados del resorte del proceso que debe adelantar Delegada.

Mediante memorando 20168400007983 del 21/801/2016, el Grupo de Peticiones Quejas y Reclamos responde al requerimiento de información formulado por la oficina de control interno, en el cual se informa que fueron recibidos 7.673 requerimientos. No se discrimina esta cifra por tipología de requerimientos.

En cuanto a respuestas, el grupo PQR de la Delegada de Tránsito remite la siguiente información:

Respuestas Tramitadas	2015 I Semestre	2015 II Semestre	2015 TOTAL
Acciones de Tutela	112	27	139
Comunicaciones	89	77	166
Certificaciones		266	
Memorandos Internos	55	109	164
Requerimientos	344	1085	1429
Respuestas Quejas	1188	1833	3021
Respuestas Derechos de Petición	516	716	1232
Solicitudes, Consultas y Conceptos	92	136	228
Traslados	238	799	1037
TOTAL	2634	5048	7682

Debe aclararse que el ejercicio de verificación de la gestión de PQR no incluye el trámite de memorandos internos, por lo que este dato se descarta y se tendría entonces una cantidad de 7.518 respuestas tramitadas en el año.

Frente a los datos reportados para el informe de gestión de PQR del primer semestre de 2015, el cual fue recibido y analizado en el mes de julio de 2015, se evidencian varias inconsistencias:



- Según el reporte del primer semestre del año, entregado en julio de 2015, se recibieron 3.680 requerimientos. Si para todo el 2015 la cifra recibida es 7.673, para el segundo semestre del año se recibieron 3.838 requerimientos. No obstante, la información consolidada y entregada por el grupo no permite verificar esta cifra.
- En el reporte del primer semestre del año se relacionaron 2670 respuestas y en el cuadro consolidado del año se registran 2.634 para el mismo periodo, si se descartan los memorandos internos, esta cifra cambia a 2.579, es decir, 3.4% menos.
- Como la información no permite evidenciar las fechas de entrada de los requerimientos, no se puede descartar que en el número de respuestas tramitadas se incluyan requerimientos de vigencias anteriores a 2015. No obstante, esto tampoco se puede evidenciar en la información entregada.
- Al no existir un dato consolidado sobre los totales de requerimientos recibidos por tipología, no es posible analizar la efectividad de las respuestas por tipología, lo que permitiría evidenciar si asuntos como las tutelas, los derechos de petición o las quejas, fueron atendidos en su totalidad o no.

9.1 Base De Datos – Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Automotor

Se recibe la base de datos del grupo PQR, en la cual se observa:

- La clasificación de los requerimientos no se realiza según la tipología del procedimiento GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Versión 2 y la base de datos AC-REG-2 Versión 2, donde se establecen 4 tipos de requerimientos, mientras que en la base del grupo se manejan más de 10 tipologías.
- En la base de datos solo se registran 3.250 requerimientos para toda la vigencia 2015, mucho menos que los 7.673 que dice el grupo haber recibido en el memorando 20168400007983 del 21/801/2016.
- Con radicado de respuesta solo se registran 343 requerimientos, el 10.5%. no coincide con la información reportada por el grupo que es de 7.518 respuestas (excluyendo los memorandos internos).
- Los tiempos de respuesta, para los registros que la relacionan, es en promedio de 70 días, pero se evidencian casos que superan los 100 días (90 casos en total).

Este análisis de la información reportada por el grupo PQR de la Delegada de Tránsito permite afirmar que las inconsistencias y debilidades señaladas en los pasados informes de evaluación a la gestión de PQR elaborados por la oficina de control interno, no solo persisten, sino que se han acentuado. Ante esto, se debe señalar la materialización de los siguientes riesgos:

- Ausencia de controles sistematizados que permita activar las alertas, para realizar un seguimiento de las PQRs y dar respuesta oportuna al ciudadano, lo que trae como consecuencia realizar trámites por fuera de los términos legales y deterioro de la imagen institucional.
- Incremento de tutelas y otras acciones normativas derivadas de la no contestación de las PQR, contestación a destiempo de las mismas, como se puede apreciar en el análisis realizado a la información entregada por la Oficina Jurídica, que se presenta en el siguiente capítulo.

10. REGISTRO Y TRÁMITE DE TUTELAS - 2015 - OFICINA JURIDICA

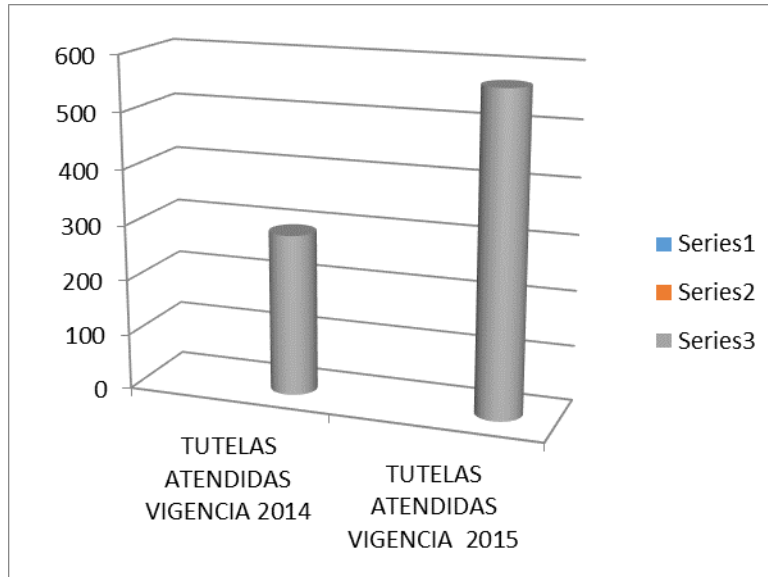
De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Jurídica, mediante memorando con radicado 20163000007513 de fecha 20 de enero de 2016, para la vigencia 2015 se adelantó la gestión para la atención de 569 tutelas. Frente a la vigencia 2014, el incremento de las tutelas es del 95.87%.

Revisada la información contenida en la Base de Datos, se evidencia que el 97% de las tutelas atendidas que corresponde a 555, se originan en la Delegada de Tránsito y Transporte.



TUTELAS ATENDIDAS 2014	TUTELAS ATENDIDAS 2015	INCREMENTO % 2014-2015
291	570	95.87

Fuente: Oficina Jurídica * Datos reportados Base de Datos



En el Informe de la Oficina Jurídica se reporta que las causas del incremento obedece a:

- No siendo competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, los jueces de tutela la hacen parte de las tutelas que se presentan en contra de los organismos por foto-comparendos.
- El incremento de la gestión de la entidad respecto de los procesos sancionatorios y del cobro coactivo, estimula el uso de medidas judiciales de defensa por parte de los vigilados.

No se menciona la no contestación o contestación a destiempo, de derechos de petición u otras acciones ciudadanas.

Por otro lado, la Oficina de Jurídica, informa que atendió durante la vigencia 2015, las siguientes acciones judiciales:

Durante el periodo comprendido entre el 02 de enero y el 30 de diciembre, se atendieron 125 procesos, de los cuales se cerraron 15, quedando 110 procesos activos (información aportada por la Oficina Asesora Jurídica), cabe aclarar que de la base de datos de procesos activos se evidencian 108 procesos, razón por la cual existe una diferencia de dos de ellos con respecto a la información aportada por el área.

Revisada la base de datos de procesos activos, se refleja las siguientes acciones:

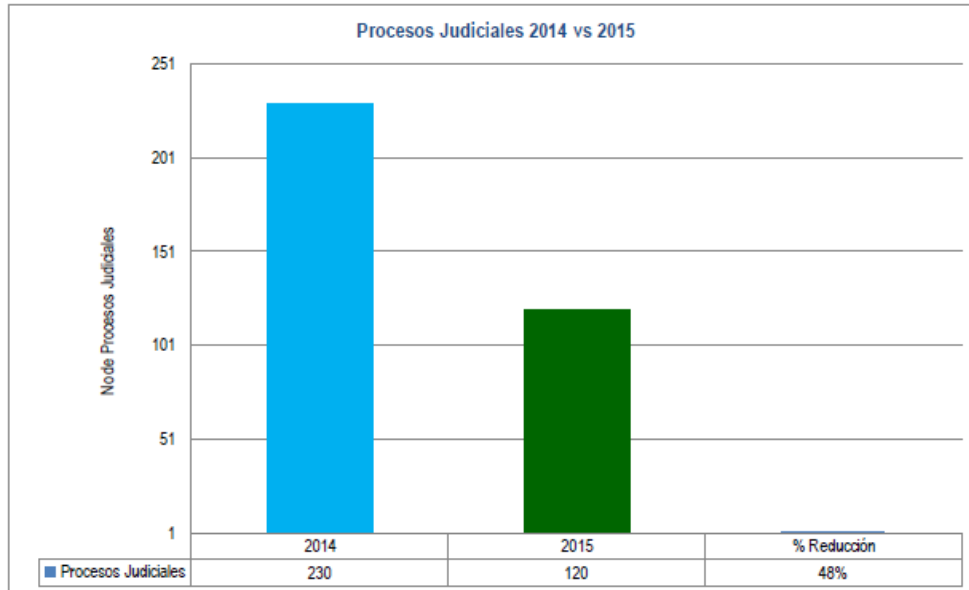
ACCIÓN	RECIBIDAS
Acción de Cumplimiento	1
Acción de Grupo	3
Acción de Inconstitucionalidad	2

ACCIÓN	RECIBIDAS
Acción de Nulidad	4
Acción de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	54
Acción de Reparación Directa	26
Acción Popular	13
Acciones Contractuales	4
Simple Nulidad	1
TOTAL	108



- Se observa que el 50% de las acciones son por Nulidad y Restablecimiento del Derecho.
- Las Acciones de Reparación Directa el 24%
- El 12% corresponde a las Acciones Populares.
- Las Acciones Contractuales corresponden al 4%
- El 3% corresponde a las Acciones de Grupo
- Acciones de Nulidad con el 3%
- Para Acciones de Inconstitucionalidad el 2%
- El 1% Acciones de Cumplimiento.
- 1% Acciones para Simple Nulidad.

En el Informe de Gestión vigencia 2015 se observa un comparativo de vigencia 2014 vs 2015, con respecto a procesos judiciales de la entidad a saber:



Fuente: Informe de Gestión 2015 Oficina Jurídica

Se realizó la depuración de la totalidad de los procesos judiciales a través de la integración de las bases de datos existentes, logrando claridad en el estado de los procesos (cerrados, con fallo a favor o en contra de la entidad). Asimismo, se actualizó el sistema EKOGUI, de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se logró una reducción del 48% frente al año anterior.

Con base en la información aportada por la Oficina Jurídica (108 procesos) y lo reportado en el Informe de Gestión (120 procesos), se observa notoriamente una diferencia entre el número de procesos judiciales, la cual crea incertidumbre en el número real de los mismos.

DERECHOS DE PETICIÓN

Durante la vigencia 2015, se atendieron 72 derechos de petición.

CONCEPTOS JURIDICOS

Durante la vigencia 2015, se atendieron 25 conceptos jurídicos. Teniendo en cuenta el comportamiento mensual:

MES	NUMERO DE CONCEPTOS
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	4
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	2
JULIO	5
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	6
OCTUBRE	3

MES	NUMERO DE CONCEPTOS
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1
TOTAL	25

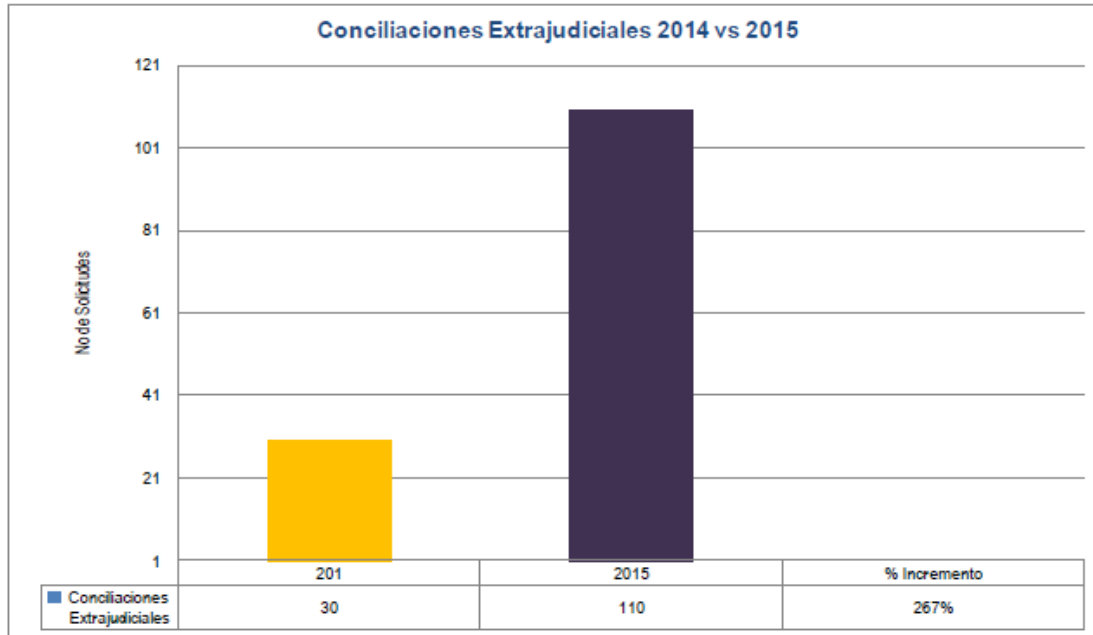
REGISTRO Y TRAMITE DE CONCILIACIONES - CENTRO DE CONCILIACIONES

El propósito del Grupo Interno de Trabajo Interdisciplinario de Conciliación y Estudios Sectoriales, es atender con eficacia las necesidades y solicitudes de los usuarios de los servicios de transporte, de la actividad portuaria y de las concesiones y toda su infraestructura, para conciliar las diferencias y reducir los casos que deban ser resueltos por vía judicial. De acuerdo con lo anterior, se resume la gestión adelantada:



Durante la vigencia 2015, se recibieron 110 solicitudes de conciliación estudiadas en Comité de Conciliación; de las cuales se atendieron 63 solicitudes de Conciliación en audiencia ante la Procuraduría correspondiente al 57%, y de las 47 restantes no hubo citación por parte de la Procuraduría, por motivos de desistimiento del convocante o por cuanto no fue admitida, lo que corresponde al 43% del total de las solicitudes de conciliación estudiadas en comité.

De otro lado, de acuerdo con el informe de gestión se observa un comparativo frente a Conciliaciones Extrajudiciales 2014 vs 2015, señalando que como consecuencia de la gestión de los procesos sancionatorios, se incrementan las solicitudes de conciliación previas a la presentación de demandas en contra de la Superintendencia de Puertos y Transporte, por lo que se fortalecieron los controles para poder atender todas las solicitudes, las cuales aumentaron en un 267%.



La Superintendencia de Puertos y Transporte en el Centro de Conciliación, recibió en el año 2015, un total de 196 solicitudes de Conciliación para realizar las respectivas audiencias concluyendo 211, teniendo en cuenta que existían solicitudes en espera de dar trámite, incluyendo las solicitudes de año 2014 tramitadas este año, quedando pendientes 3 conciliaciones por tramitar.

RESULTADOS DE LAS CONCILIACIONES		
SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN RECIBIDAS	CONCILIACIONES CONCLUIDAS	CONCILIACIONES EN TRÁMITE
196	214	0

RESULTADOS DE LAS CONCILIACIONES ACUMULADAS A DICIEMBRE 31 DE 2015	
ACTAS DE ACUERDO	CONSTANCIAS
48	166

11. RESUMEN CONSOLIDADO DEL PROCESO –VIGENCIA 2015

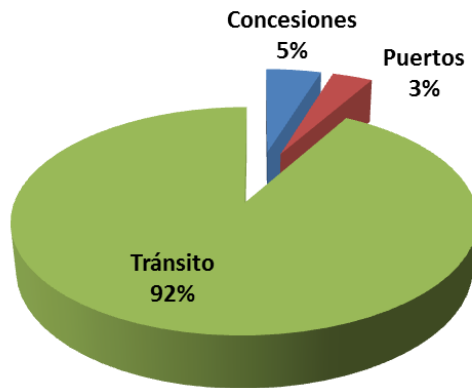
Con los datos suministrados por cada una de las Superintendencias Delegadas, a continuación se presenta un resumen del total de PQR allegadas, tramitadas y pendientes por tramitar durante la vigencia 2015:

Primer escenario:

Tomando como válida la información del memorando presentado por el grupo PQR de la Delegada de Tránsito, se tiene un total de 8.360 requerimientos recibidos y un porcentaje de respuesta del 97%, aunque se aclara que no se precisa si todas las respuestas corresponde requerimientos del 2015 o si hay para vigencias anteriores.

DELEGADAS	INGRESADAS	TRAMITADAS	PENDIENTE POR TRAMITAR	TRASLADO
Concesiones	396	390	6	6
Puertos	291	262	29	1
Tránsito	7673	7518	155	?*
TOTAL	8360	8170	190	7

Ingreso de Requerimientos Ciudadanos por Delegada Vigencia 2015



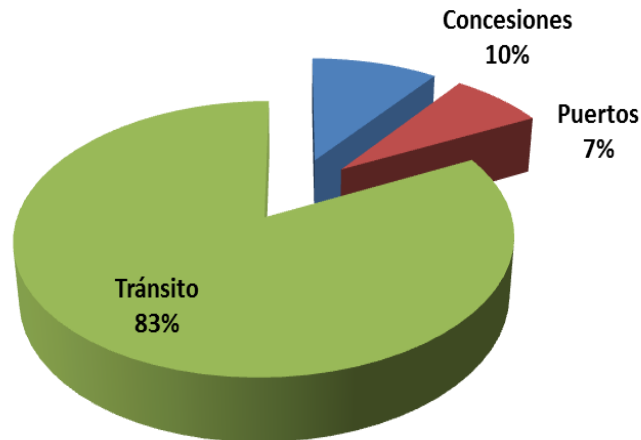
Segundo Escenario:

Tomando como referencia la información relacionada en base de datos aportada por el el grupo PQR de la Delegada de Tránsito, se observan 3.937 requerimientos recibidos y un porcentaje de respuesta del 25.27%.

DELEGADAS	INGRESADAS	TRAMITADAS	PENDIENTE POR TRAMITAR	TRASLADO
Concesiones	396	390	6	6
Puertos	291	262	29	1
Tránsito	3250	343	2907	?*
TOTAL	3937	995	2942	7

* La información suministrada por DTT no está completa de acuerdo a la base de datos, lo cual impide verificación real del trámite de PQR's.

Ingreso de Requerimientos Ciudadanos por Delegada Vigencia 2015



Se estima que el mayor número de PQRs se encuentra en la Delegada de Tránsito y Transporte con un 83% o 92%, según el escenario, seguido de la delegada de Concesiones y la Delegada de Puertos.

a. Fortalezas

- ✓ Actualmente se viene desarrollando el Módulo de PQRs ligado al Proyecto de actualización del Desarrollo e Implementación del Sistema Nacional de Supervisión al Transporte – VIGIA de la Superintendencia de Puertos y Transporte, incluido el mantenimiento Soporte y Garantía – Modulo PQR. El objetivo del mismo es: Estructurar un prototipo de proceso automatizado para la recepción, trámite y respuesta de las PQR en la Superintendencia de Puertos y Transporte. El Módulo busca establecer el mecanismo idóneo para la recepción, trámite y respuesta de las PQR dentro de la Superintendencia de Puertos y Transporte, con el fin de automatizar y estandarizar la gestión de la misma y ofrecer a los usuarios una respuesta satisfactoria en los tiempos estipulados por la Ley.
- ✓ Nueva cadena de valor para el SIGI, donde se considera el proceso ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES, en el cual se circunscriben los procedimientos Gestión De Peticiones, Quejas Y Reclamos (PQR) y Atención al ciudadano. Esta nueva perspectiva del proceso permitirá avanzar en la homologación de los procedimientos, registros, formatos, políticas de operación, indicadores y estadísticas de la gestión de PQRs.
- ✓ Implementación del Sistema Inteligente de la Supertransporte (SIS) para apoyar los procesos de gestión de IUIT's, PQR's, Inmovilizaciones y Cobro Coactivo. En el módulo PQR se tiene como objetivo:
 - Consolidar las bases de datos de la entidad
 - Elevar los niveles de Atención en PQR
 - Aumentar la eficiencia en la gestión de Cobro Coactivo y Recaudo
 - Hacer más rápida la gestión de IUIT
 - Mayor eficiencia en la gestión de las inmovilizaciones
 - Mejorar los indicadores de Servicio al Ciudadano



b. Debilidades

- ✓ No existe un control efectivo de la base de datos con que cuenta la Delegada de Tránsito y Transporte y de esta manera direccionar el comportamiento de las PQRs que ingresan para su respectivo trámite.
- ✓ No se cuenta con soportes que evidencien el reparto y respuestas proyectadas relacionadas con los usuarios atendidos en forma presencial durante la vigencia 2015.
- ✓ No se contó con los informes ni documentales ni virtuales suscritos por el grupo de Atención al Ciudadano, el análisis y trámite surtido de las PQRs allegadas y direccionadas a las Superintendencias Delegadas, ni datos de la Atención prestada a los usuarios a través de los canales presencial, telefónico y virtual (correo electrónico y buzón PQR en la página Web) y Línea ¿Cómo Conduzco?
- ✓ No se obtuvo información sobre resultados de encuestas de prestación de los servicios misionales de la Supertransporte, lo cual hace parte de los servicios de interacción (encuesta de opinión) definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ El proceso de Atención al Ciudadano no cuenta con una herramienta que permita el control y seguimiento de la totalidad de las PQR (incluidas las áreas misionales).
- ✓ Los problemas técnicos de la plataforma ORFEO han dificultado el registro de entrada y salida de los requerimientos ciudadanos y el seguimiento a la gestión realizada.
- ✓ La transición que implica la puesta en marcha del nuevo modelo organizacional, y de manera particular la implementación de la herramienta de gestión para el registro y trazabilidad de las PQRs en el Sistema Inteligente de la Supertransporte - SIS requiere de una mayor planificación y seguimiento para evitar reprocesos de información. Es el caso de la remisión desde el grupo SIS al grupo PQR de Tránsito de requerimientos ya tramitados. En efecto, se validó una muestra de 110 requerimientos, y se observó que el 49%, ya se encontraba tramitado y con respuesta y no era necesario volverlo a gestionar.
- ✓ Dificultades en la consolidación, entrega y completitud de la información en el grupo Atención al Ciudadano y grupo PQR de la Delegada de Tránsito, lo cual genera retrasos en el análisis y evaluación de la gestión d PQR en la Entidad.

c. Oportunidades De Mejora

- ✓ Si bien a través de la actualización del VIGÍA y la creación del módulo PQR y la nueva cadena de valor del proceso ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES, permiten afirmar que se avanza en un nuevo modelo del servicio ciudadano, es necesario también incorporar temas la conformación de un equipo interdisciplinario de alto perfil que pueda desde la misma radicación, atención personalizada o telefónica, dar respuesta con propiedad y pertinencia a los requerimientos ciudadanos o en los casos a que haya lugar, direccionar de manera adecuada la solicitud a las áreas responsables de dar respuesta. En este sentido, es importante evaluar la conformación de un único grupo que reúna el talento humano que hoy se encuentra disperso en 4 dependencias; grupo atención a, ciudadano, grupo PQR de la Delegada de Tránsito, Delegada de Puertos y Delegada de Concesiones.
- ✓ Es preciso definir el perfil profesional de los funcionarios que se vincularan al proceso ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES, ya que se requiere personal especializado servicio ciudadano, derecho administrativo y conocedor de los temas misionales de la Entidad, con el objetivo de agilizar la respuesta oportuna y pertinente de los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Articular las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, donde se define que este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.