

MEMORANDO
20192000088353

No. 20192000088353
Bogotá, 20-08-2019

Para: **Carmen Ligia Valderrama Rojas**
Superintendente de Transporte.

Camilo Pabón Almanza
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte
Álvaro Ceballos Suárez
Superintendente Delegado de Puertos
Wilmer Arley Salazar Arias
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura
Julio Mario Bonilla Aldana
Superintendente Delegado para la Protección del Usuario del Sector
Transporte
María del Rosario Oviedo Rojas
Jefe Oficina Asesora Jurídica
Eliana Quintero Barrera
Coordinadora Atención al Ciudadano
Carolina Duran Rodríguez
Coordinadora Control Interno Disciplinario

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Carmen Ligia Valderrama Rojas
Superintendente de Transporte.

María Pierina González Falla
Secretaria General
María del Rosario Oviedo Rojas
Jefe Oficina Asesora Jurídica.
Camilo Pabón Almanza
Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte
Álvaro Ceballos Suárez
Superintendente Delegado de Puertos
Wilmer Arley Salazar Arias
Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura
Omar Enrique Hanggi Valoyes
Jefe Oficina Asesora Planeación
Jaime Alberto Rodríguez
Director Financiero

De: Jefe Oficina Control Interno

Asunto: Comunicación Informe Definitivo de Evaluación sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S correspondiente al primer semestre de 2019.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2019, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y de conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"* en especial en su artículo 2 *"Objetivos del sistema de control interno"*. Literal c *"Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad"* y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Esta Oficina se permite comunicar el informe mencionado en el asunto, para conocimiento y fines que consideren pertinentes.

Así mismo, se informa que se comunica dicho informe a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, según lo establecido en el artículo 2.2.21.4.7 Parágrafo 1° *"... Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno ..."* del Decreto 648 de 2017 *"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública"* y a la Coordinadora del Grupo de Control Interno Disciplinario.

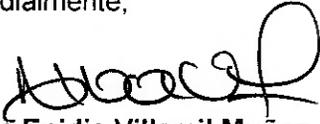
Producto del análisis y verificación de la información, se generaron hallazgos y observaciones los cuales requieren de suscripción de plan de mejoramiento, para la implementación de acciones, por parte de los responsables, el formato de plan de mejoramiento se encuentra dispuesto en la cadena de valor de la entidad <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm-Plan> (*suscribirlo teniendo en cuenta la identificación proceso y el hallazgo que ha sido señalado en la presentación de resultados producto del seguimiento, incluyendo análisis de causas y definir acciones de mejora en términos de eficacia y efectividad*) que eliminen la causa raíz.

Respecto a las recomendaciones se sugiere sean implementadas según responsables, a quienes se les remite copia de este informe.

El Plan de Mejoramiento lo deberán remitir a la Oficina de Control Interno a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente informe con la firma del líder del proceso, para posterior seguimiento por parte de los auditores de la Oficina de Control Interno (en pdf y formato Excel).

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

Cordialmente,



Alba Enidia Villamil Muñoz

Anexo catorce (14 folios).

Copia. Integrantes del Comité Institucional de Control Interno-Control interno disciplinario

Proyectó y verificó: Eva E. Becerra Rentería –Profesional Especializado- Auditora OCI

C:\Users\levabecerra\Downloads\Memo- Comunicacion Informe Definitivo PQR 2019 (1).docx

Evaluación: X Seguimiento: Auditoría Interna:

FECHA: 20 de agosto de 2019

NOMBRE DEL INFORME:

Informe Definitivo semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I Semestre de 2019

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar la identificación de Riesgos relacionados con el cumplimiento de la atención de quejas, sugerencias y reclamos

Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores generados por la Oficina de Control Interno.

3. ALCANCE

PQRS primer semestre de 2019, excluyendo del muestreo selectivo, no estadístico las PQRS, relacionadas con cobro coactivo por cuanto la auditora durante los 12 meses anteriores a que fuera trasladada a la OCI, laboraba en el Grupo de Cobro Coactivo, como consta en el acta No. 01 del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de fechas 20, 27 de mayo y 6, 16 y 17 de junio de 2019.

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

- Constitución Política de Colombia Artículos 23,103,209 y 270
- Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1712 del 2014 "Por 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".
- Sentencia C-951 de 2011 "la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición".
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"
- Resolución 1835 de 2017 "Por el cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte"

- Resolución 1795 de mayo de 2019 “*Por la cual se suprimen y crean nuevos grupos internos de trabajo de la Superintendencia de Transporte*”.

METODOLOGÍA

La evaluación se realizó aplicando las normas de auditoría generalmente aceptadas, técnicas de observación, revisión documental.

Verificación, búsqueda de información el sistema Orfeo

En el desarrollo de la evaluación se realizó la verificación de la información y análisis para la generación del informe que será comunicado con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua.

Con memorando N° 20192000075413 se comunicó el informe Informe Preliminar semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I Semestre de 2019

La Oficina Asesora Jurídica, mediante memorando No. 20193000087103, presenta dentro del término de los tres días, Observaciones a la Comunicación del Informe Preliminar sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I Semestre de 2019.

Así también mediante correo electrónico del 14 de agosto de 2019 y dentro del término, presentaron observaciones al informe preliminar semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I Semestre de 2019, la Delegada de Puertos, remitiendo archivo excel denominado: Relación actualizada PQR I sem para OCI.xlsx.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.

Previa comunicación del plan de trabajo y solicitud de Información por parte de la Oficina de Control Interno, a las áreas misionales, mediante memorando No. 20192000075413 del 08 de julio de 2019, radicado en el Sistema Orfeo y adicionalmente, enviado por correo electrónico del día jueves 08 de julio de 2019, para que allegaran información.

Para la evaluación, se revisó la información suministrada, por las diferentes áreas y lo verificado por parte de la auditora, en el sistema de gestión Orfeo, sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas, por medio de los canales de atención dispuestos para ciudadanía, por parte de la Superintendencia de Transporte, durante el primer semestre de 2019, según selectivo.

Producto de esta verificación, a continuación, se presentan los resultados de la evaluación, el cual incluye situaciones evidenciadas, hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones para la mejora continua, informe que se comunica para conocimiento y fines que consideren pertinentes.

Objetivo General: Verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Con memorando N° 20191000076383 del 10-07-2019, remitido por correo electrónico el día 11-07-2019, por la Coordinadora Centro de Atención al Ciudadano, dando respuesta a la OCI, con la siguiente información, para ser verificada por parte de la auditora:

- ❖ Archivo Excel Denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019.
- ❖ Archivo pdf Denominado: Carta salvaguarda julio 11.
- ❖ Memorando N° 20191000076383 del 10 de julio de 2019

Prueba Realizada

Verificación de los canales de atención:

Conforme a la verificación realizada a la información suministrada, se observó que tienen los siguientes canales de recepción: presencial, Web, correo electrónico, telefónico, especificando la tipología: petición, queja, reclamo o solicitud; radicado de entrada, fecha, radicado de respuesta, fecha, estado actual en que se encuentra la PQR'S. y. Sistema documental mediante el cual fue radicado (Orfeo o Vigía), lo cual se detalla a continuación:

Tabla 1 Porcentaje de composición total peticiones por tipología primer semestre de 2019

Tipo de PQR	N° de Peticiones	Porcentaje de composición total peticiones por tipología	N° Registro de Salida	Porcentaje Registro de Salida	N° Registro Sin de Salida	Porcentaje sin Registro de Salida
Consulta	81	1,2	27	0,9	54	1,4
Denuncia	2227	33,2	463	15,8	1764	46,6
Petición	1437	21,4	627	21,4	810	21,4
Petición entre autoridades	31	0,5	9	0,3	22	0,6
Queja	2097	31,2	1465	50,0	632	16,7
Reclamo	145	2,2	62	2,1	83	2,2
Solicitud	628	9,4	256	8,7	372	9,8
Solicitud de información	65	1,0	28	1,0	37	1,0
Total PQR	6711	100,0	2928	43,6	3783	56,4

Fuente. Análisis OCI- tomado del Archivo Excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019 y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Acorde con la información relacionada en la tabla 1, se observó que del 100% (6711) de las PQRS, radicadas durante el primer semestre de 2019, las denuncias representan el mayor porcentaje de composición por tipología, con el 33% correspondientes a 2227.
- ✓ En segundo lugar, están las quejas con el 31,2% que corresponde a 2097 y en tercer lugar las peticiones con el 21,4% que corresponden a 1437 radicada en el período objeto de verificación.
- ✓ No existe registro de las pqr's que se pueden generar, como resultados de las reuniones que agendan las diferentes áreas.

Prueba realizada

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

Una vez verificada la información remitida, se pudo observar que en las filas del Excel remitido números 627, 2793, 2814, 3723, 3875, 5127, 5215, 6108, 6199 6615, 6618, 6621, 6623, 6625,

6638, 6641, 6643, 6646, 6650 y 6352, se reporta inconsistencia en la fecha del registro -ver en Archivo Excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019 en S:\OCI_2019\200_29 EVALUACION Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Evaluación atención PQRS\Evidencias 1er semestre\OATC.

Situación evidenciada

- ✓ Se evidenció en el reporte enviado que existen 377 sin registro de canal de entrada. Inconsistencia en la información suministrada.

Se verificó el porcentaje de recepción por canales de atención y tipologías.

Tabla 2 Porcentaje con radicado de salida y sin radicado por tipología primer semestre de 2019

Tipo de PQR	N° de Peticiones	N° Radicado de Salida	Porcentaje radicado salida	N° Sin Radicado de Salida	Porcentaje sin radicado salida	OBSERVACIONES OCI
Consulta	81	27	33,3	54	66,7	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 33,3% registro de salida y el restante sin registro. y el 66,7 sin radicado de salida .
Denuncia	2227	463	20,8	1764	79,2	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 20,8% radicado de salida y el restante sin radicado. Y el 79,2% sin radicado de salida .
Petición	1437	627	43,6	810	56,4	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 43,6% radicado de salida y el restante sin radicado. Y el 56,4% sin radicado de salida
Petición entre autoridades	31	9	29,0	22	71,0	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 29% radicado de salida y el restante sin radicado. Y el 71% sin radicado de salida.
Queja	2097	1465	69,9	632	30,1	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 69,9% radicado de salida y el restante sin radicado. Y el 30,1% sin radicado de salida
Reclamo	145	62	42,8	83	57,2	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 42,8% radicado de salida y el restante sin radicado. Y el 57,2% sin radicado de salida
Solicitud	628	256	40,8	372	59,2	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 40,8% radicado de salida y el restante sin radicado. Y el 59,2% sin radicado de salida
Solicitud de información	65	28	43,1	37	56,9	Se observó que, del total, sólo tienen asignado el 43,1% radicado de salida y el restante sin radicado. Y el 56,9% sin radicado de salida
Total PQR	6711	2928	43,6	3783	56,4	Se observó que, del total, el 43,6% tiene radicado y el 56,4% sin radicado de salida

Fuente: análisis OCI-- tomado del Archivo Excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019 y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Observación - Acción Preventiva (AP) 01 (2019)

Se evidenció acorde con la información relacionada en la tabla anterior, que del total de PQR 6711, que corresponde al 100%, el 56,4% corresponde a 3783 sin radicado de salida, observando posibles debilidades en los mecanismos de control, situación que podría conllevar a la materialización de eventos de riesgo de tipo legal y al incumplimiento del literal e) *Asegurar la*

oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros, art. 2 de la Ley 87 de 1993 y la Ley 1755 de 2015, en los términos de respuesta.

Se verificó el porcentaje de recepción por canal, como se detalla a continuación:

Tabla 3. Porcentaje de recepción por canal durante el primer semestre de 2019

Etiquetas de fila	Cuenta de MEDIO DE RECEPCION BI	Porcentaje por medio de recepción
# 767	16	0,24
CALL CENTER	115	1,71
CORREO ELECTRÓNICO	2336	34,81
ENTREGA PERSONAL	6	0,09
FAX	1	0,01
FUNCIONARIO	1	0,01
MENSAJERÍA	685	10,21
VENTANILLA PRESENCIAL	1122	16,72
VERBAL	1	0,01
WEB	2428	36,18
Total general	6711	100,00

Fuente: Análisis OCI-- tomado del Archivo Excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019 y porcentajes calculados por el auditor de la OCI

Situación evidenciada

- ✓ Se evidenció que el canal de atención con mayor porcentaje de recepción es la Web con el 36,18%, a través del cuales se recibieron 2428 pqr's, durante el primer semestre de 2019. Seguido del correo electrónico con el 34,81% en el cual se recibieron 2336 pqr's y en tercer lugar la ventanilla presencial con el 16,72% en el cual se recibieron 1122 pqr's, durante el periodo objeto de verificación.
- ✓ Se observó una petición por canal verbal, respecto del cual no se evidenció Certificación de respuesta, acorde con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verba, Decreto 1166 de 2016.

Hallazgo 1 (2019) Acción Correctiva (AC)

Se evidenció que la petición verbal presentada por parte del señor Omar Colorado y recibida el día 30 de mayo de 2019 por parte de una servidora pública de la Superintendencia, queja en contra de la Secretaria de Tránsito de Pereira, no realizó la Constancia explícita, que la petición se formuló de manera verbal, ni el registro de la respuesta dada a la misma, la cual debería haberse realizado a más tardar el 21 de junio de 2019, situación que conllevó al incumplimiento de lo establecido en el *Artículo 2.2.3.12.3 Presentación y radicación de peticiones verbales*, del Decreto 1166 de 2016 "*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*"; y en consecuencia, conllevó a la materialización de eventos de riesgo de tipo legal.

Se realizó la verificación de la totalidad de pqr's remitidas a todas las áreas de la Supertransporte y los porcentajes de registros de salida, así también de los faltantes.

Tabla 4 Totalidad de PQR asignadas por área, cantidad de radicados de salida, porcentaje de incumplimiento de registro faltantes .

Etiquetas de fila	Cuenta de ASIGNADO A	Cuenta de RADICADO DE SALIDA	Cuenta de FALTANTES	% de Incumplimiento
COACTIVO	119	60	59	50%
COBROS SIS	3	1	2	67%
COMUNICACIONES	4		4	100%
CONCESIONES	237	187	50	21%
CONCESIONES	3	1	2	67%
CONTRATACION	7		7	100%
CONTROL INTERNO	3	2	1	33%
DELEGADA DE TRANSITO	108	4	104	96%
DESPACHO	6	1	5	83%
DIRECTORA INVESTIGACIONES	465	37	428	92%
FINANCIERA GESTION	123	53	70	57%
DOCUMENTAL	9	9	0	0%
INMOVILIZACIONES	77	36	41	53%
INMOVILIZACIONES	1	1	0	0%
IUIT	140	30	110	79%
IYC TRANSITO	14	3	11	79%
JURIDICA	377	123	254	67%
JURIDICA	1		1	100%
NOTIFICACIONES	222	193	29	13%
NOTIFICACIONES	16	6	10	63%
PLANEACION	5	4	1	20%
PQR SIS	34	27	7	21%
PQR TRANSITO	2734	542	2192	80%
PROMOCION Y PREVENCIÓN	15		15	100%
PROTECCION AL USUARIO	1830	1514	316	17%
PUERTOS	130	81	49	38%
PUERTOS	6		6	100%
SECRETARIA GENERAL	7	7	0	0%
SISTEMAS	3		3	100%
TALENTO HUMANO	12	6	6	50%
Total general	6711	2928	3783	56%

Fuente: análisis OCI- tomado del Archivo excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019

Situación evidenciada

- ✓ Se pudo determinar que teniendo en cuenta la cantidad de PQRS, reportadas por las diferentes áreas, discrepan en cantidad, con la reportadas por el área de atención al ciudadano.
- ✓ Incumplimiento en la Superintendencia de Puertos y transporte, en los tiempos de respuesta de del 56% lo que genera la materialización de una situación de riesgo institucional.
- ✓ Inconsistencias en la información suministrada, y en los controles reportados, lo que puede conllevar a incrementar los procesos litigiosos de la entidad.

Recomendación

Realizar los ajustes correspondientes en la información, caso concreto el incumplimiento que reportan como responsable a la Oficina de control Interno, todas las PQRS que han sido competencia de esta oficina, se ha dado respuesta dentro de los términos legales, lo anterior para prevenir la presentación de información con inconsistencias.

Seguimiento al plan de mejoramiento suscrito el 27 de julio de 2018

En el marco de lo estipulado por el literal D del **Artículo 3º. Características del Control Interno, de la ley 87 de 1993**. *Son características del Control Interno las siguientes: (...) La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;*

El siguiente hallazgo fue comunicado mediante memorando 20192000010963 del 31 de enero de 2019, en el informe "Sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S segundo semestre de 2018".

Se evidenció que el Grupo de Atención al Ciudadano no realizó el informe de consolidación, seguimiento y publicación de la gestión de las PQR's conforme a lo establecido en la Ley 1712 "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" Artículo 11 "Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado" literal h "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado" Reglamentado por el Decreto 103 del 2015 art 52. "Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4º del presente decreto (.)"

Teniendo en cuenta que el hallazgo que fue configurado y comunicado en el informe definitivo es reiterativo, se dará traslado para lo de su competencia a la Oficina de Control Disciplinario.

Recomendaciones

- Realizar una verificación y ajustes correspondientes, del número real y total de pqr's que ingresan y se remiten a las diferentes áreas.
- Realizar capacitaciones en sitio con las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de las PQRS frente a las generalidades de las PQRS y sus términos.
- Implementar las acciones que correspondan, para subsanar la causa raíz que generó el hallazgo y prevenir posibles sanciones.
- Asegurar las respuestas en términos de materialidad y oportunidad a los ciudadanos y vigilados.

Se realizó verificación en el sistema de gestión vigía, respecto de los radicados de pqr's reportadas, como remitidas al área de Control Interno, encontrando que pertenecen al área de Control Interno Disciplinario.

Tabla 5- verificación radicados y área de remisión

Fecha de radicado	Radicado	Tipología	Estado	Fecha de asignación	Sistema de asignación	Área de asignación
08/05/2019	20195605394112	denuncia	asignado	08/05/2019	vigía	control interno
02/05/2019	20195605370112	denuncia	asignado	02/05/2019	vigía	control interno
22/04/2019	20195605344292	denuncia	asignado	22/04/2019	vigía	control interno

Fuente: análisis OCI- tomado del Archivo excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019

Situación evidenciada

se evidenció que existe imprecisión al relacionar el área de Control Interno, teniendo en cuenta que existen dos áreas de nombres "**Control Interno y Control Interno disciplinario**" dando cabida a la falta de claridad en la información.

Prueba Realizada

Verificación Tiempos de respuesta (promedio total de respuesta y promedio de tiempo de respuesta por tipología de requerimientos).

De las 6711 PQR, reportadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, se pudo observar, que se le dio respuesta a 2.928 PQRS (Tabla 1 Porcentaje de composición total peticiones por tipología primer semestre de 2019), que 1743 registros no tienen fecha de salida, producto de una verificación selectiva por parte de la auditora, se verificó que sólo 1182 registros se encuentran debidamente monitoreados así también se pudo observar que, de estos 1182 pqr's, se observó que el 15% de las respuestas se encuentran por fuera de los términos establecidos por ley, conforme- archivo Excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019 en S:\OCI_2019\200_29 EVALUAC Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Evaluación atención PQRS\Evidencias 1er. semestre\OATC

Situaciones evidenciadas

- ✓ Inconsistencia en la información suministrada.
- ✓ Incumplimiento de los términos de respuestas de pqr's conforme lo establecido por la ley.

Prueba Realizada

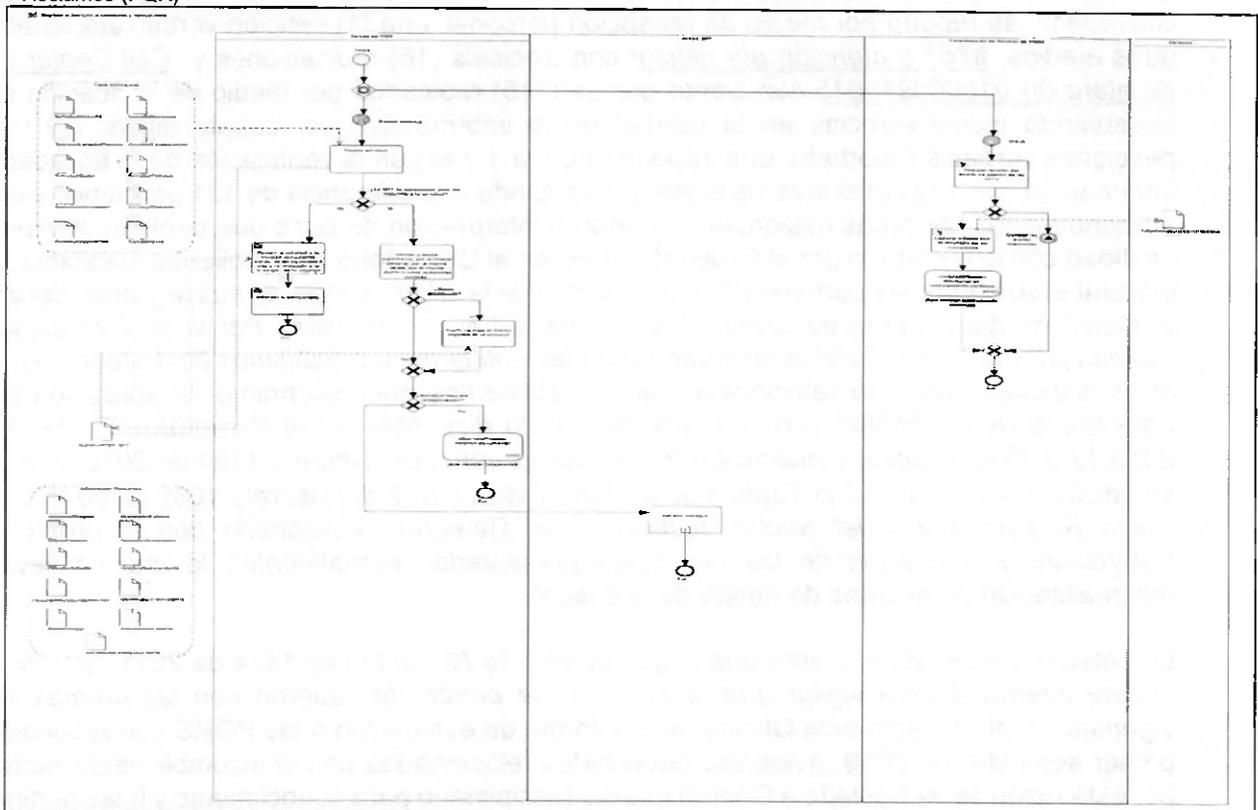
Verificación Número de peticiones verbales elevadas durante el semestre, mecanismos de recepción.

Conforme la información suministrada, se pudo observar que se reporta por medio de recepción, personal una (1) petición verbal; adicionalmente son reportados varios medios de recepción de pqr's (**ver tabla 3**): #767 o atención por celular con, 16 radicadas y Call Center o línea de atención 018000915615, con 115 radicados; medios que obligan a una comunicación verbal; sin embargo y teniendo en cuenta la verificación y elementos que determinan la aplicación para el tratamiento de las PQRS verbales, dispuesto por el artículo **Artículo 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales** y sus parágrafos 1° y 2° del Decreto 1166 de 2016, no se evidencia cumplimiento.

Se revisó en la cadena de valor- proceso de atención al ciudadano y notificaciones-subproceso Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), en <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm> (ver imagen 1), se pudo verificar que se identifican los siguientes tipos de solicitudes: Solicitud Consulta, Solicitud Denuncia, Derecho de Petición, Solicitud Felicitaciones, Solicitud Queja, Solicitud Petición, Solicitud información, Solicitud Reclamo, Solicitud sugerencias, Tipo Solicitud.

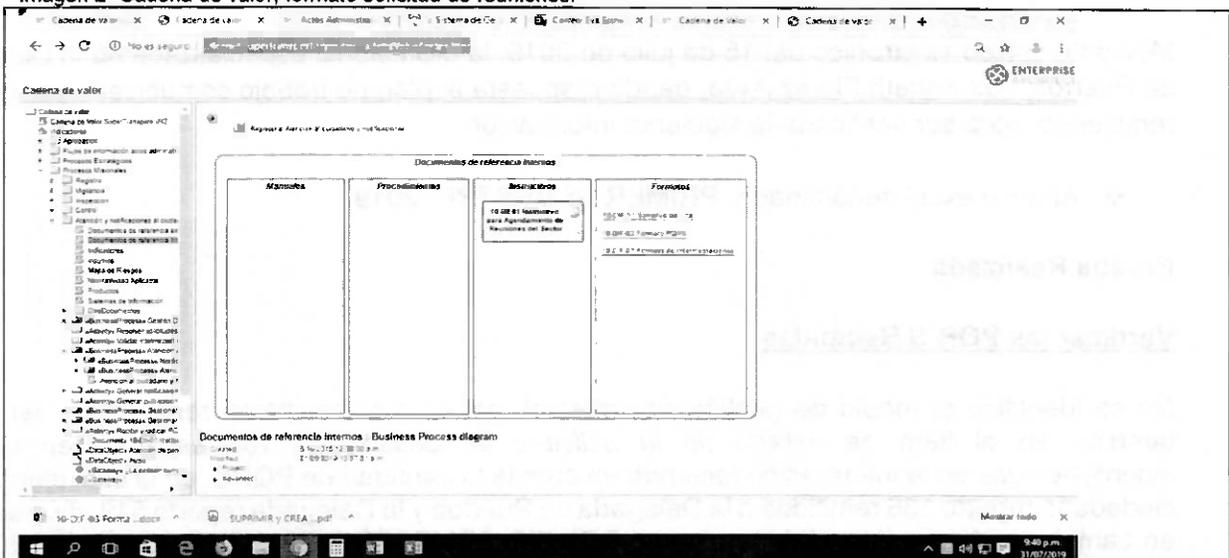
Se verificó en la cadena de valor- Proceso de atención al ciudadano y notificaciones- documentos de referencia internos- 10-DII-Instructivo, para agendamiento de reuniones del sector-10-DIF-01 Solicitud de Cita en <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm>. (ver imagen 002); conforme a la verificación realizada, por la auditora no se hace referencia a las solicitudes de reuniones y el formato en la información remitida.

Imagen 1- cadena der valor- proceso de atención al ciudadano y notificaciones-subproceso Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)



Fuente: <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm>

Imagen 2- Cadena de valor, formato solicitud de reuniones.



Fuente: <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm>.

Situaciones evidenciadas

- ✓ No se evidencia constancia explícita, de la formulación verbal de las peticiones reportadas como medios de recepción): #767 o atención por celular con, 16 radicadas y Call Center o línea de atención 018000915615
- ✓ No existe en la cadena de valor diagrama de flujo, del proceso de atención y recepción de **PQR verbal**
- ✓ Existe implementación del formato 10-DIF-01 Solicitud de Cita, sin reporte de seguimiento a las citas agendadas y las posibles peticiones que resulten de estas.

Hallazgo 02 (2019) – Acción Correctiva (AC)

Se evidenció que en la información remitida por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, se reporta por medio de recepción personal: una (1) petición verbal; adicionalmente otros medios, #767 o atención por celular con dieciseis (16) radicaciones y Call Center o línea de atención 018000915615 con ciento quince (115) radicados por medio de radicación verbal, observando inconsistencias en la calidad de la información, por cuanto difiere del total de peticiones verbales reportado, que inicialmente era 1 y según la verificación de la totalidad de la información son 132 peticiones verbales, presentando una diferencia de 131 peticiones verbales, adicionalmente, las áreas misionales reportaron información de pqr's que también difieren en la cantidad con lo reportado por el Grupo de Atención al Ciudadano, incumpliendo lo establecido en el literal e) *Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros*; del artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno, de la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"* y lo relacionado con los elementos que determinan la aplicación para el *tratamiento de las PQRs verbales, acorde con lo dispuesto en el Parágrafo 2° del Artículo 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales, Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*, lo que conlleva a la materialización de eventos de riesgo de tipo legal.

Lo anterior, teniendo en cuenta que según el artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes..."*, al respecto esta Oficina en el informe de evaluación a las PQRs correspondiente al primer semestre de 2019, evidenció debilidades relacionadas con el incumplimiento normativo, por esta razón se da traslado a Control Interno Disciplinario para conocimiento y fines pertinentes.

DELEGADA DE PUERTOS

Mediante correo electrónico del 15 de julio de 2019, la profesional especializada de la Delegada de Puertos, Luz Yaneth Flórez Ávila, dando respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, remitiendo, para ser verificada la siguiente información:

- ❖ Archivo excel denominado: PRIMER SEMESTRE 2019.

Prueba Realizada

Verificar las PQR'S Recibidas

No se identificó el medio de gestión documental, por el cual se dieron respuestas; así como también en el ítem de *estado de la solicitud* se observaron 158 espacios en blanco, inconsistencias en la información teniendo en cuenta la cantidad de PQRs, en la cual atención al ciudadano reportó 136 remitidas a la Delegada de Puertos y la Delegada reportó 519, discrepando en cantidad. - Archivo excel denominado: PRIMER SEMESTRE 2019 en S:\OCI_2019\200_29

EVALUAC Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Evaluación atención PQRS\Evidencias 1er. semestre\Concesiones.

Adicionalmente se observó en el ítem denominado "Radicados de Salida" 146 radicados a los que les fue citado como radicado de respuesta una cita ejm: "INFORMATIVO" "SE ENVIO CERTIFICACION SEGÚN CONSTA EN EL VIGIA" "MEDIANTE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA SE LE INFORMO QUE NO ERA NECESARIA LA REUNIÓN YA QUE LA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB DE LA SUPERTRANSPORTE"

Situaciones evidenciadas

- ✓ Falencias en el medio de seguimiento de las pqr.
- ✓ Inconsistencias en el control de las pqr.

Prueba Realizada

Verificar Número Total de Requerimientos por Tipología y Su Estado.

Se realizó una revisión en la información remitida por el área- archivo excel denominado: Z:\BACKUP EVA BECERRA\CONTROL INTERNO\INFORMES\PQR\Evidencia Puertos, evidenciando los siguiente:

Tabla 6- porcentajes de registros de salida y los incumplimientos de las Delegada de Puertos por tipología primer semestre de 2019.

Tipo de PQR	N° de Peticiones	N° Registro de Salida	N° Sin Registro de Salida	% de Incumplimiento
Vacías	3	0	3	100%
Denuncia	1	0	1	0
Petición	14	9	5	36%
Queja	26	18	8	31%
Reclamo/ solicitud	475	237	238	50%
Total PQR	519	264	255	49%

Fuente- producción propia de la Auditora- Análisis OCI- Tomado De Archivo excel denominado: PRIMER SEMESTRE 2019 PQRS.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se pudo verificar que del total 519 pqr, asignadas la cantidad más relevante según tipología es de los reclamos/solicitudes (475) presentando así mismo el porcentaje más alto en incumplimientos 50%, le sigue en el orden de incumplimientos, por tipología las peticiones con 36%, quejas 31%, evidenciando índice de incumplimiento del 49% de la totalidad de las pqr reportadas.
- ✓ Se evidenció inconsistencias en la información, con ocasión a tipología y registros sin identificar inmersos en la denominación (*vacías*).

Verificar la gestión total de atención de requerimientos

Fueron reportadas 519 PQR'S de las cuales se pudo observar lo siguiente: 255 sin trámite, se realizó por parte de la auditora una revisión aleatoria del cumplimiento de los términos de respuesta, lo que arrojó que de las 264 pqr's atendidas, 21 fueron tramitadas por fuera los términos.

Se pudo evidenciar en el ítem *Fecha ingreso Súper*, de los 255 radicados reportados, sin radicado de salida lo siguiente: (14) del mes de enero, (26) del mes de febrero, (49) del mes de marzo, (66) del mes de abril, (54) del mes de mayo y (37) del mes de junio, siendo la última fecha de los

radicados verificados el 21 de junio de 2019, lo que para la fecha del 17 de julio de 2019 en la que fue remitida la información, por parte de la Delegada de Puertos, a la Oficina de Control Interno, se había cumplido los 15 días, término máximo de respuesta, teniendo en cuenta que ninguno de los tipos relacionados obedece a Consultas; lo que da como resultado 246 pqr sin trámite y con incumplimiento de términos;

Se realizó una revisión selectiva en el aplicativo Orfeo de radicados, evidenciado que el Registro relacionado en el ítem 303 con número 20196205001831 no se encuentra registrado en el Orfeo.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó que, en la Delegada, tenía registradas en el período del 01 de enero al 30 de junio de 2019 un total de 519 PQR'S, de las cuales 264 con registro de respuesta y 255 sin registro de respuesta, observando incumplimiento en la oportunidad de la respuesta y efectividad en la gestión.
- ✓ Que producto de la revisión selectiva 20 de las 264 que fueron tramitadas y 20 de las 255 que no tenían registro de salida están por fuera de los términos de respuesta, establecidos en la Ley, observando un porcentaje del 51% de incumplimiento, acorde con los términos de atención a pqr's determinados por la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Se evidenció un porcentaje de desatención de 47% siendo *reclamos/solicitudes* los de mayor incidencia.

Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)

Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada de Puertos, se constató que la totalidad de PQR'S en el período fueron 519, de las cuales no se dio respuesta oportuna a 255 pqr's, evidenciando que el 49% incumplió lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de pérdida de imagen institucional.*

Recomendaciones

Implementar las acciones de mejora necesarias, para el cumplimiento de los términos legales.

Respuesta Delegada de Puertos - Remite Archivo Excel Denominado: *Relación actualizada PQR I sem para OCI.xlsx*.

Prueba Realizada

Fue realizada la verificación de la Base de datos remitida, por la Delegada denominada *Relación actualizada PQR I sem para OCI.xlsx*.

Observaciones:

- Se pudo evidenciar en el archivo excel remitido una totalidad de 521 registros.
- Se observó en el ítem de "*Radicados de Entrada*" que existen casillas donde se relacionan más de un radicado. Situación que no permite tener una certeza en la contabilización real de PQR'S recibidas-
- Se evidenciaron 142 pqr's sin resolver, distribuidas en meses así: nueve (9) del mes de enero, catorce (14) de febrero, trece (13) de marzo, quince (15) de abril, cuarenta y nueve (49) de mayo (41) de junio; disminuyendo el porcentaje de desatención frente al presentado en el informe preliminar de un 47% al 27%; situación que no permite desvirtuar el porcentaje de incumplimiento de los términos de respuestas establecidos por la ley y por parto el hallazgo formulado, por la Oficina De Control Interno se mantiene.

DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.

Con memorando N° 20198000076893 del 12-07-2019, remitido por la Directora de Investigaciones de la Delegada de Tránsito y Transporte, Laura Carolina Cleves Forero, memorado que tenía por objeto solicitar prórroga de un (1) mes, para la remisión de la información solicitada por la OCI, mediante correo electrónico del 15-07-2019 la Jefe de la Oficina de Control Interno dio respuesta de la siguiente manera: *SIC "Acorde con su comunicación remitida por orfeo (ver imagen) me permito respetuosamente manifestarle que el plazo solicitado por usted, no puede ser concedido, teniendo en cuenta que la Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", en su Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. ... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. ... Adicionalmente, la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", en su art 2°. Objetivos del sistema de Control Interno. literal e. indica "Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros"(...)"*

Mediante memorando N° 20198000078683 del 17-12-2019, la Directora de Investigaciones de la Delegada de Tránsito y Transporte, remite la siguiente información:

- ❖ Un CD, que contenía, entre otra información, un Archivo excel denominado: Requerimientos DITTT 2019-1.xlsx el cual conforme al memorando remite la información.

Se hace la salvedad por parte de la Oficina de Control Interno, que por parte de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre no fue remitida la Carta de Salvaguarda diligenciada y firmada, la cual fue aprobada en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, que obedece a lo establecido *artículo 2.2.21.4.8 Instrumentos para la actividad de la Auditoría Interna. Las entidades que hacen parte del ámbito de aplicación del presente decreto, deberán, de acuerdo con los lineamientos y modelos que para el efecto establezca el Departamento Administrativo de la Función Pública, adoptar y aplicar como mínimo los siguientes instrumentos:*

...

b) *Carta de representación en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a las Oficinas de Control Interno*", del Decreto 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública". Lo anterior, teniendo en cuenta que se comunicó mediante plan de trabajo, con radicado 2019200007543 del 08 de julio de 2019, y adicionalmente, la auditora

de la OCI realizó la solicitud telefónicamente y vía correo electrónico del 19 de julio y el 30 de julio de 2019, sin lograr que remitiera la carta de salvaguarda diligenciada.

Prueba Realizada

Verificar las PQR'S Recibidas Durante el Primer Semestre

Conforme lo expresado en los memorandos N° 20198000076893 del 12-07-2019 y 20198000078683 del 17-12-2019, remitidos por la Directora de Investigaciones de la Delegada de Tránsito y Transporte, frente a lo solicitado por la OCI, respondió lo siguiente (*ver imagen 003*):

Imagen N° 003- Memorando remitido, por la Directora Laura Cleves

En atención a lo solicitado con memorando No.20192000075413 del 08/07/2019 se envía respuesta aproximada de lo requerido en el ítem de "DELEGADAS DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE, PUERTOS Y CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA Y PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR TRANSPORTE".¹

Teniendo en cuenta la importancia de la información requerida, se solicitó a través del memorando No.20198000076893 del 12/07/2019 prórroga del plazo inicialmente dado por ustedes, toda vez que no contamos con un Sistema Único de Trámites para procesar la contestación a su solicitud. Dando como respuesta la negativa a nuestra petición.

En concordancia con lo anterior, la información que se remitirá en el archivo adjunto, no refleja con veracidad el estado actual del número de requerimientos que han sido asignados y tramitados por la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, teniendo en cuenta que los canales de recepción de dichas PQRs no son uniformes y debido a la reestructuración de los grupos de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre, aún se están realizando procesos de entrega de documentación a cargo de los anteriores grupos (PQR e Investigaciones y Control), para ser procesada por la actual Dirección.

Fuente: Memorando N° 20198000078683 del 17-12-2019- sistema de gestión Orfeo

Situación evidenciada

- ✓ Se observó que la Delegada no tiene implementados los controles, ni ha suscrito acciones o planes de mejora, que le permitan cumplir con los requerimientos de PQR'S, en aras de fortalecer el Sistema de Control Interno.
- ✓ Según la respuesta dada por parte de la Directora de Investigaciones de la Delegada de Tránsito y Transporte, remite en la respuesta hace referencia al Sistema Único de Trámites, y la información solicitada por parte de la OCI, es relacionada con las PQRS.
- ✓ Se observó debilidades en la consistencia y confiabilidad de la información suministrada.

Recomendación

Implementar los controles, para asegurar la veracidad y vigencia de la información, para asegurar su pertinencia y el cumplimiento de las disposiciones legales sobre este tema.

Implementar las acciones necesarias que permitan subsanar las debilidades evidenciadas por parte de la Oficina de Control Interno

Prueba Realizada

Verificación Número Total de Requerimientos por Tipología y Su Estado.

Conforme lo anteriormente citado y manifestado sobre la veracidad de la información suministrada; la auditora observó: de un total de 1.522 radicados, con cantidades y clasificación: 99 DENUNCIAS, 610 Pendiente Clasificación, 398 petición, 249 queja, 43 reclamo, 123 solicitud.

Tabla 7- verificación PQR por Tipología

Tipo de Requerimiento	# Radicados
DENUNCIA	99
PENDIENTE CLASIFICACION	610
PETICION	398
QUEJA	249
RECLAMO	43
SOLICITUD	123
(en blanco)	
Total general	1522

Fuente: producción propia de la Auditora, tomada del Archivo excel denominado: Tomado de Requerimientos DITT 2019-1.xlsx

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se evidenció en el reporte 610 pqr con la denominación de "**PENDIENTE CLASIFICACION**" en el tipo de requerimiento; representado el 40.07% del total de pqr radicados en el periodo objeto de la evaluación.
- ✓ Se observó inconsistencia en la información allegada a la OCI, por parte de la Directora de Tránsito, y debilidad en los controles, adicionalmente, incumplimiento del Decreto 2409 de 2018, el cual en su último artículo indica que el decreto empezaba a regir a partir del 1 de enero de 2019, respecto a la reestructuración de la Superintendencia. Situación que adicionalmente, impide realizar un análisis por parte de la auditora, de manera objetiva y acorde con la realidad.

Prueba Realizada

Verificación Gestión Total de Atención de Requerimientos

Se evidenció en la información suministrada 1.522 radicados, del 01 de enero a 30 de junio de 2019, fueron tramitadas 66, de éstos registros 37 incumplieron los términos de respuesta, establecidos por la Ley, y fueron reportados 1.456 radicados sin respuesta.

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Se observó el %95.66 de PQRS con desatención, incumpliendo los términos legales establecidos. Tampoco se observó, que se hubiera aplicado lo establecido parágrafo del artículo 14, de la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", el cual indica: "*cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*".
- ✓ Existe incumplimiento en los términos establecidos por la ley, para dar de respuesta del 98%

Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)

Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada de Tránsito y Transporte, se constató que de la totalidad de PQR'S 1.522, no se respondieron 1.452 dentro de los términos establecidos, evidenciando el incumplimiento del 49% del total de PQRS, acorde con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA.

Mediante correo electrónico del 12 de julio de 2019, Iovanna Glenia León Vargas, Asesora de la Delegada de Concesiones e Infraestructura, dando respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, remitió, la siguiente información:

- ❖ Archivo excel denominado: RequerimientoMemo20192000075413OCI.xlsx.

Prueba Realizada

Verificar PQR'S Recibidas Durante el Primer Semestre

Se observó la totalidad de 1.296 radicados, conforme la información remitida en el archivo excel denominado: RequerimientoMemo20192000075413OCI en S:\OCI_2019\200_29 EVALUAC Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Evaluación atención PQRS\Evidencias 1er. semestre\Concesiones, teniendo en cuenta la a tipología, cantidad de pqrs con y sin registros de salida; confrontando las tipologías encontradas con lo publicado en cadena de valor (ver imagen1).

Tabla 8- Diversificación de Tipologías de PQR,

Tipo de PQR	Nº de Peticiones	Nº Registro de Salida	Nº Sin Registro de Salida
Citación	1	1	0
Consulta	3	3	0
Copia para conocimiento	928	882	46
Denuncia	287	27	0
Derecho de Petición	35	33	2
Exhorto	1	1	0
Reclamo/ solicitud	4	4	0
Incorporación Sucursal	1	1	0

Incorporación Proceso de Ley 1116 de	1	1	0
Informe	1	1	0
Invitación Mesa de Trabajo	1	1	0
Petición	29	26	3
Queja	135	133	2
Reclamo	12	11	1
Respuesta a Requerimiento	6	4	2
Solicitud Certificación	5	4	1
Solicitud Concepto	2	2	0
Solicitud de Cita	6	6	0
Solicitud de Copia	1	1	0
Solicitud de Información	54	51	3
Solicitud de Intervención	32	27	5
Solicitud de Investigación	2	2	0
Solicitud de Registro	1	0	1
Solicitud entre Autoridades	2	2	0
Traslado por Competencia	6	5	1
Total PQR	1296	1229	67

Fuente: Análisis OCI- Producción propia de la Auditoría- Tomado De Archivo excel denominado: RequerimientoMemo20192000075413OCI.xlsx

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó la falta de unificación de criterios en la tipología de PQR, conforme lo publicado en cadena de valor- proceso de atención al ciudadano y notificaciones-subproceso Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), en <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm> (ver imagen 1), donde se pudo verificar que se identifican los siguientes tipos de solicitudes: Solicitud Consulta, Solicitud Denuncia, Derecho de Petición, Solicitud Felicitaciones, Solicitud Queja, Solicitud Petición, Solicitud información, Solicitud Reclamo, Solicitud sugerencias, Tipo Solicitud. No obstante, al respecto, esta Oficina genera la alerta preventiva, teniendo en cuenta que en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General, se observó que configuraron un hallazgo desde la vigencia 2012, el cual citamos a continuación:

“Hallazgo 7(2012) A. Gestión Peticiones, Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR. el equipo de auditoría solicitó a la entidad a través del Oficio ASPT-002 del 18 de septiembre (punto No. 4) radicado en la Supertransporte el mismo día, con número 20145600595462, información relacionada con el trámite de las PQR atendidas durante la vigencia 2013. De acuerdo con lo anterior, no se cuenta con un procedimiento centralizado sobre el trámite de PQRs de tal forma que permita realizar el debido seguimiento al cumplimiento de la atención de dichas solicitudes, quejas y reclamos, en cuánto a la efectividad y tiempos de respuesta según la naturaleza o tipo requerimiento”.

Lo anterior, teniendo en cuenta que deberán verificar las acciones que suscribieron en el plan, implementarlas en términos de eficacia y efectividad, lo observado en este aparte, aplica para todas las Delegadas y para la el Grupo de Atención al Usuario. En caso de requerir, podrán realizar mesa de trabajo, que les permita hacer un análisis y toma de decisiones, holísticamente.

- ✓ Se evidenció que de 928 pqrs con denominación en tipología de “COPIA PARA CONOCIMIENTO”, clasificaron 287 en denuncias y 135 quejas; representando la tipología copia para conocimiento, la cantidad más alta de PQR’S en porcentaje 72%. En este sentido, se genera la alerta preventiva desde la Oficina de Control Interno, relacionado con “Copia para conocimiento”, no existe dentro de la normatividad aplicable, que permita evidenciar su gestión o trámite, y el cumplimiento de los términos legales. Se recomienda, implementar los

ajustes y controles correspondientes, que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno, inmerso en la Gestión de las PQRS.

Prueba Realizada

Verificación de la Gestión Total de Atención de Requerimientos

Se realizó la revisión de los tiempos de respuesta según selectivo de las PQR, se observó un total de 1296 y 114 radicados sin respuesta.

Se observó la siguiente cantidad de radicados tramitados en el año 2019: (4) del año 2016, (2) 2017, (282) de 2018; a la fecha de remisión de la información a la OCI, para ser analizada, por la auditora, de los radicados reportados en los años citados se encuentran en estado cerrado, 102 pqr del 2018 y (2) del 2016, finalmente de este total de 288 pqr de los años 2016, 2017 y 2018 existen 253 con tipología "COPIA PARA CONOCIMIENTO".

Se verificaron 675 radicados del primer semestre de 2019, evidenciando 44, sin registro de respuesta y 631 con registro.

Se realizó una verificación de cumplimiento de términos de respuesta, según selectivo de los 1182 registros, evidenciando 200 registros con incumplimiento en los términos de respuesta, lo que representa sumados a los 288 de años 2016, 2017 y 2018, lo que representa un incumplimiento del 38%

Se realizó una verificación de contenidos, según selectivo de registros en el sistema Orfeo.,

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Se observó incumplimiento del 38% en los términos de respuesta conforme lo determina la ley.
- ✓ Se verificó que 288 registros de años 2016, 2017 y 2018 de los cuales 104 se encuentran sin trámite.

Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)

Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada De Concesiones E Infraestructura, se constató que de la totalidad de PQR'S 1.296 incluyendo radicados de vigencias anteriores, no dieron respuesta oportuna a 114 PQRS, observando un incumplimiento del 49%, acorde con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciban la*

información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de pérdida de imagen institucional.

Oportunidad de Mejora (OM) teniendo en cuenta lo evidenciado, respecto de la situación de incumplimiento en los términos de respuesta, *se sugiere implementar un protocolo de interrupción de términos, para las respuestas de pqr's*, teniendo en cuenta las averiguaciones y situaciones probatorias que solicitan los vigilados o grupos de valor, en los casos excepcionales, según la normatividad aplicable.

DELEGADA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR TRANSPORTE

Con correo electrónico del 16 de julio de 2019, Óscar Fabián Murcia Moreno, profesional de la Delegada de Protección al Usuario del Sector Transporte, dio respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, enviando la siguiente información:

- ❖ Archivo excel denominado: PQRS gestionadas al 050719- Delegada Proteccion.xlsx.
- ❖ Archivo PDF denominado. Carta de Salvaguarda

Se hace la salvedad que la carta de salvaguarda, no fue firmada por el Superintendente Delegado, sino por la Directora, al respecto es importante, tener en cuenta el nivel de responsabilidad y autoridad en la Delegada.

Prueba Realizada

Verificar PQR'S Recibidas Durante el Primer Semestre, Indicando Tipología

Conforme lo observado, en el archivo excel denominado: PQRS gestionadas al 05/07/19 remitido, por la Delegada, no fue remitida la información con las especificaciones solicitadas, por la OCI, teniendo en cuenta que los radicados de salida no tienen fecha, no determinan el sistema documental por el cual fue radicada la salida.

Se observó un total de 2198 PQR, de las cuales 505 no tienen trámite.

Situaciones evidenciadas.

- ✓ La información suministrada no permitió evidenciar los mecanismos de control implementados, respecto a las fechas de respuesta, caso concreto, los radicados de salida no referencian la fecha, ni el sistema de gestión, mediante el cual se brindó la respuesta al ciudadano o vigilado, que permita hacer la trazabilidad y verificación de la respuesta dada en términos de materialidad y oportunidad, que asegure los derechos de los ciudadanos.

Desde los roles de la Oficina de Control Interno: Liderazgo Estratégico, Enfoque Hacia la Prevención y Evaluación de la Gestión del Riesgo, la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta las situaciones evidenciadas y lo establecido en el artículo 12. *Funciones del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte*, en los numerales 4, 6 y 8 " del Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones", indican: "...4. Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, como consecuencia de la infracción de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte.

6. *Divulgar y promocionar las disposiciones relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte, en coordinación con las Direcciones de Promoción y Prevención de la Superintendencia.*

8. *Fomentar y desarrollar actividades tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas con las normas de protección a usuarios del sector transporte*". No se observó en la gestión de las PQRS de la Delegada, sanción o respuesta alguna que permitiera evidenciar la protección a los usuarios del sector Transporte, situación que podría conllevar al posible incumplimiento de la normatividad citada.

Recomendaciones

Implementar los controles y acciones, que permitan subsanar las situaciones evidenciadas y las alertas preventivas generadas.

Verificación del Número Total de Requerimientos por Tipología y Su Estado.

Tabla 7- Porcentaje con radicado de salida y sin radicado por tipología

Tipo de PQR	N° de Peticiones	N° Registros de Salida	% de Registros de salida	N° Registros Sin de	% Sin Registros de Salida
Consulta	10	9	90.0	1	1.0
Denuncia	231	152	65.8	79	34.2
Petición	337	248	73.5	89	26.5
Queja	1387	1113	80.2	274	19.8
Reclamo	194	141	72.6	53	27.4
Solicitud	39	30	76.9	9	23.1
Total PQR	2198	1693	77.0	505	22.9

Fuente. Producción propia de la Auditora - Análisis OCI- tomado de Archivo excel denominado: PQRS gestionadas al 050719-Delegada Proteccion.xlsx

Verificación de la Gestión Total de Atención de Requerimientos

Del archivo en excel denominado Archivo excel denominado: PQRS gestionadas al 050719-Delegada Proteccion.xlsx, se observó la auditora que le fueron asignados en el semestre 2198 radicados, de los que se han tramitado 1693, de esta cantidad de registros de salida se realizó, una revisión selectiva en el sistema Orfeo de las fechas de los registros, evidenciando que el 12% de las respuestas se encuentran por fuera de los términos establecidos por ley; así como también se pudo constatar producto de este selectivo que el Radicado N° 20195605049962 del 18/01/2019, registro de salida N° 20191000171481 del 29/05/2019, en el contenido de este registro no existe coherencia, entre lo solicitado, por el vigilado y la respuesta que se le dio.

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Incumplimiento de los términos de respuesta de respuesta conforme lo dispuesto en la ley.
- ✓ No se dio respuesta de fondo conforme lo solicitado en la pqr N° 20195605049962 del 18/01/2019 y registro de salida N° 20191000171481 del 29/05/2019, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

OFICINA JURÍDICA

La Oficina Asesora Jurídica, remite mediante Correo electrónico del 23 de julio de 2019, la información correspondiente a la información solicitada, así:

- ❖ Archivo excel denominado: PQR Jurídica 1 SEMESTRE 2019.xlsx.
- ❖ De manera física realizo entrega de la Carta de salvaguarda.

Prueba Realizada

Verificación Relación en tabla Excel de PQR'S recibidas Durante el Primer Semestre

Se realizó la verificación en el archivo enviado por la Oficina Jurídica, denominado PQR Jurídica 1 SEMESTRE 2019 en S:\OCI_2019\200_29 EVALUAC Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Evaluacion atencion PQRS\Evidencias 1er. semestre\Evidencia Jurídica, donde se pudo evidenciar el reporte de 122 pqr's y 100% de tramitadas.

se realizó un comparativo según selectivo con la base de datos remitida, por el Grupo de Atención al ciudadano, el cual reporta la reasignación a la Oficina Jurídica un total de 378 radicados, presentando una diferencia de 256: se creó un archivo denominado COMPARATIVO OCI-Tabla PQRS 1er Semestre 2019 ATCC-Y- OAJen S:\OCI_2019\200_29 EVALUAC Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Evaluación atención PQRS\Evidencias 1er semestre\Análisis OCI\OAJ arrojo lo siguiente:

Situaciones evidenciadas

- ✓ Inconsistencia en la información suministrada, teniendo en cuenta el reporte de 122 pqrs y la diferencia de 256 que adicionalmente fueron reportadas por el Grupo de Atención al Ciudadano
- ✓ Falta de controles en el manejo de las pqrs
- ✓ Incumplimiento del 68% en la atención oportuna de pqrs

Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)

Producto del comparativo realizado entre la información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina Jurídica, donde se pudo constatar la totalidad de PQR'S (378) dejando de dar respuesta a (256) lo que evidencia un incumplimiento del 68%, acorde con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de pérdida de imagen institucional.*

Y adicionalmente, incumpliendo lo indicado en el literal e. *Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;* del artículo 2, de la Ley 87 de 1993 ***"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"***, teniendo en cuenta las diferencias presentadas entre el total de PQRS reportadas por la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Atención al ciudadano.

Respuesta de la Oficina Jurídica- Memorando 20193000087103.

"1. El informe preliminar carece de datos ciertos y técnica, pues no cruza la información debida sobre escritos que son radicados como peticiones, quejas y reclamos (en adelante "PQR'S") que no requieren respuesta, como contestaciones a requerimientos, copias informativas y otros.

2. En la tabla a folio 7 del informe se observa las siguientes inconsistencias:

- i) *la Oficina Asesora Jurídica aparece repetida, lo que deriva en inestabilidad de la información.*

- ii) Efectivamente a la Oficina Asesora Jurídica se asignan diariamente PQR'S que no son de competencia del área. El informe no especifica si se tuvieron en cuenta los reasignados, situación que no puede constatar la Oficina de Control Interno.
 - iii) El porcentaje de cumplimiento no puede ser medido en cruce de cantidades, en razón a duplicados el PQR'S que son idénticas en contenido, pero llegan a través de diferentes fuentes (traslados, por ejemplo). Tampoco puede ser juzgado como equivalente una salida a una entrada en razón a que una salida puede ser respuesta a varias entradas. Por ejemplo, los radicados de entrada: 201 95605475942, 20195605475942, 20195605475842, 20195605475812, 20195605475762, 20195605475762, 20195605475752 y 20195605475742 fueron respondidos con un registro de salida: 20193000218631.
 - iv) Por otra parte y en ejercicio de funciones de esta Oficina, las PQR'S son asignadas, pero contienen solicitudes que se resuelven mediante resolución y no a través de registro de salida, por ser solicitudes de revocación directa u otro tipo de solicitud administrativa. En ese sentido, no todas las PQRS se entenderán resueltas por números de registro de salida.
 - v) En las recomendaciones que Ja Oficina de Control Interno expresa que:
"Realizar una verificación y ajustes correspondientes, del número real y total de pqr's que ingresan y se remiten a las diferentes áreas" (Sic). Esta recomendación es válida, pero si la Oficina de Control Interno realizó afirmaciones de incumplimiento, debió constatar que la información remitida por las áreas fuera cierta in situ y no er cruce simple de datos.
3. Ahora bien, sobre la información descrita para esta Oficina en los folios 18 y 19 del informe, es preciso expresar lo siguiente:
- i) La constatación de la información se hizo, según informe, a través de una prueba de comparativo en las tablas que fueron allegados por la Oficina y el Grupo de Atención al Ciudadano.
 - ii) La información que suministró la Oficina Asesora Jurídica es la que en definitiva proyecta la misma, no se tuvieron en cuenta los reasignados que claramente no deben ser tramitadas por el área.
 - iii) La Oficina de Control Interno no puede asegurar porcentajes de incumplimiento cuando los mismos no son ciertos por carencia de certeza de Ja información de origen y el cruce y método de la auditoria no fue el correcto.
4. Sobre el Hallazgo 1 (2019), esta Oficina rechaza la constitución del mismo en razón a que las PQR'S que deben proyectarse por competencia del área, surten el trámite de Ley en los términos de la misma. El porcentaje de incumplimiento que se describe no puede ser afirmado por la Oficina de Control Interno por carencia de certeza de la fuente primaria en relación con las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, según el artículo 8 el Decreto 2409 de 2018.
5. Sobre el Hallazgo 2(2019), esta Oficina rechaza la constitución del mismo en razón a que la información entregada corresponde a la asignada con competencia de la Oficina Asesora Jurídica.
A pesar de lo anteriormente indicado, analizando el informe preliminar, se manifiesta a la Oficina de Control Interno que se reforzarán los controles sobre las PQR'S asignados a esta Oficina y cuya competencia tenga para tramitar. Por último, se reitera que toda entrada requiere trámite, pero el mismo no es equivalente a una salida, situación que no fue tenida en cuenta en la auditoría realizada y que resulta de la mayor relevancia, más en tratándose de la cantidad de actos administrativos que produce esta Oficina Asesora Jurídica con ocasión a las solicitudes de ciudadanos que recibe".

Respuesta de la Oficina de Control Interno.

Teniendo en cuenta la respuesta remitida por la Oficina Asesora Jurídica (sin evidencias o soportes adicionales), en la cual realizó observaciones en cinco (5) puntos, la Oficina de Control Interno y en orden propuesto por la Oficina Asesora Jurídica, procedió a realizar nuevamente la verificación, los resultados obtenidos se presentan a continuación:

"1. El informe preliminar carece de datos ciertos y técnica, pues no cruza la información debida sobre escritos que son radicados como peticiones, quejas y reclamos (en adelante "PQR'S") que no requieren respuesta, como contestaciones a requerimientos, copias informativas y otros".

Prueba Realizada

Se verificó la Información remitida por la Oficina Asesora Jurídica, mediante Correo electrónico del 23 de julio de 2019, en archivo excel denominado: PQR Jurídica 1 SEMESTRE 2019.xlsx. realizando la confrontación (según selectivo) con la Información remitida, por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante archivo excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019.

Se realizó verificación de la información consignada en el Informe Preliminar.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó que la Oficina Asesora Jurídica remitió un total de 122 radicados en su totalidad tramitados, discrepando con la totalidad de Radicados que registra el Grupo de Atención al Ciudadano en su base de datos ítems "ASIGNADO A" donde se evidenció que le fueron remitidos 378 registro al área JURIDICA.
- ✓ Se verificó que la Oficina Asesora Jurídica en la información remitió 122 radicados, presentando una diferencia de 256 radicados, respecto a la información enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se observó que en la base de datos remitida por la Oficina Asesora Jurídica ítem "Tema" se relacionan los siguiente: "BUSES AMARILLOS Y CREMA, Caducidad, citación, concepto, CONSULTA, copias, denuncia, derecho de petición, logo, logos, Pérdida de Competencia, PQR, PQR 02/05/2019, respuesta a la apelación, revocatoria, solicitud de información, STA BY, tfm Y CIA, traslado, traslado, TRASLADO DE COMPETENCIA, traslado mt y Traslado por competencia". Todas tramitadas y sin hacer referencia adicional o relacionar, algún motivo del porque un radicado o tipo de pqr que no deba ser tramitada.

2. En la tabla a folio 7 del informe se observa las siguientes inconsistencias:

- vi) *la Oficina Asesora Jurídica aparece repetida, lo que deriva en inestabilidad de la información.*

Prueba Realizada

Se verificó la Información Remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante archivo excel denominado: Tabla PQRS 1er semestre 2019 y verificación de la información consignada en el Informe Preliminar.

Situación evidenciada

- ✓ Se verificó que no existen dos áreas en el organigrama de la Superintendencia de Transporte que tengan como denominación Oficina Asesora Jurídica.
- ✓ Se pudo comprobar (*ver tabla 4*) que la información consignada, producto de la verificación mediante la operación con tabla dinámica que ofrece el sistema Word, no dista de la totalidad (378 PQR) y real información suministrada, por el Grupo de Atención al Ciudadano

- vii) *Efectivamente a la Oficina Asesora Jurídica se asignan diariamente PQR'S que no son de competencia del área. El informe no especifica si se tuvieron en cuenta los reasignados, situación que no puede constatar la Oficina de Control Interno.*

Situación evidenciada.

- ✓ No fue remitida información adicional por la Oficina Asesora Jurídica, para ser analizada, por la Auditora.
- ✓ Se pudo verificar que los 378 registros asignados al área JURIDICA y reportados por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, remitido por correo electrónico el día 11-07-2019, los servidores y contratistas que registraban en el ítem (USUARIO ACTUAL BI) Alexander Antonio Pabón Capacho (1), Álvaro Enrique Gálvez Mora (26), Andrea del Pilar Bernal (1), Ángela María Rivera Correa (15), Camilo Ernesto Ojeda Amaya (44), Carolina Chartón Millán (7), Diego Daniel García Pulido (5), Gloria Yanuba Pardo Díaz (3) Yenny Paola Pedraza León (12), Juan José Sotelo Enrique (19), Laura Marcela Díaz Trujillo (24), Luz Mary Meza Gonzales (5), María Alejandra García Cardoso (29), María Alejandra Losada Camacho (38), María Alejandra Ríos Siabatro (50), María del Rosario Oviedo Rojas (98), Sandra Liliana Ucros Velásquez (1).

- viii) *El porcentaje de cumplimiento no puede ser medido en cruce de cantidades, en razón a duplicados el PQR'S que son idénticas en contenido, pero llegan a través de diferentes fuentes (traslados, por ejemplo). Tampoco puede ser juzgado como equivalente una salida a una entrada en razón a que una salida puede ser respuesta a varias entradas. Por ejemplo, los radicados de entrada: 201 95605475942, 20195605475942, 20195605475842, 20195605475812, 20195605475762, 20195605475762, 20195605475752 y 20195605475742 fueron respondidos con un registro de salida: 20193000218631.*

Situación evidenciada

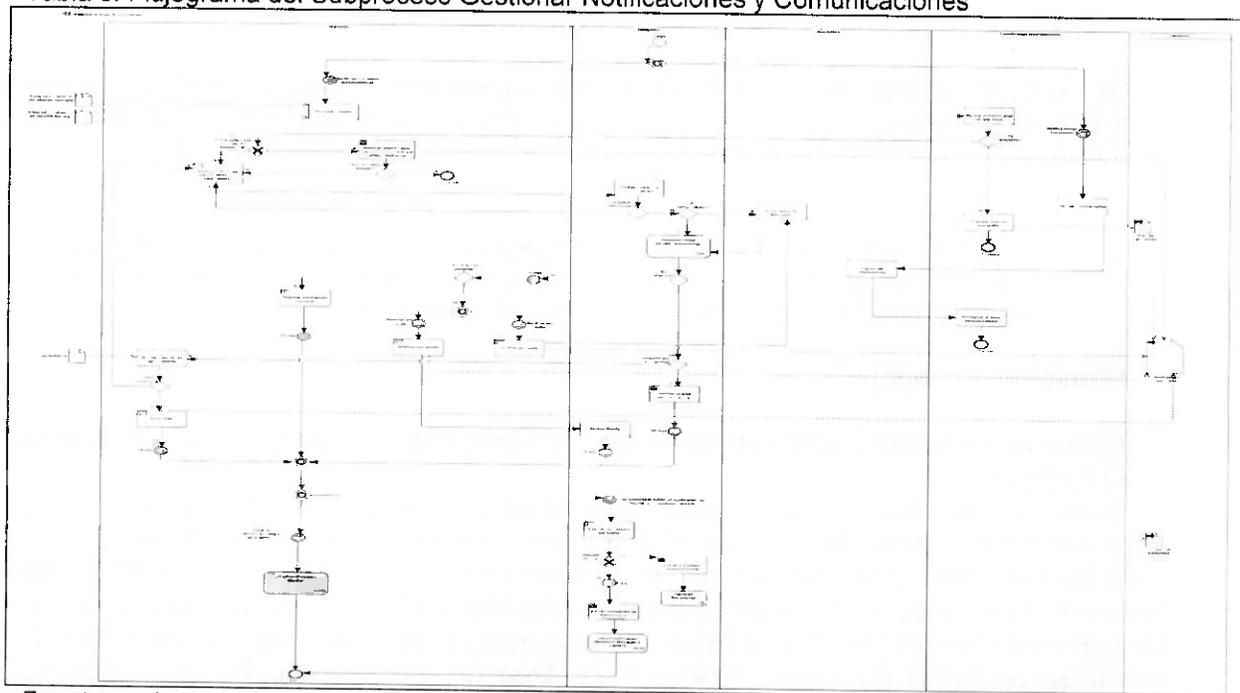
- ✓ Se pudo evidenciar que no se hace referencias en la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica a Radicados duplicados.
 - ✓ No fue remitida información adicional por la Oficina Asesora Jurídica, para ser analizada, por la Auditora.
- ix) *Por otra parte y en ejercicio de funciones de esta Oficina, las PQR'S son asignadas, pero contienen solicitudes que se resuelven mediante resolución y no a través de registro de salida, por ser solicitudes de revocación directa u otro tipo de solicitud administrativa. En ese sentido, no todas las PQRS se entenderán resueltas por números de registro de salida.*

Prueba Realizada en General

Se realizó la revisión de la Resolución N° 8591 del 29 de junio de 2019 “por la cual se implementa el sistema de gestión Orfeo/gpl al interior de la Superintendencia de Puertos y Transporte y se establecen sus Políticas de Operación” en sistema de gestión Orfeo.

Verificación de la cadena de valor Supertransporte, proceso de Atención al Ciudadano y Notificaciones- Gestionar Notificaciones y comunicaciones en <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm>

Tabla 8: Flujograma del Subproceso Gestionar Notificaciones y Comunicaciones



Fuente: cadena de valor Supertransporte, proceso de Atención al Ciudadano y Notificaciones- Gestionar Notificaciones y comunicaciones en <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm>

Situación evidenciada

- ✓ Se pudo verificar que los 122 registros remitidos, por la Oficina Asesora Jurídica, se encuentran tramitados con registros de salida.
- ✓ Se pudo verificar en la Resolución N° 8591 del 29 de junio de 2019 "por la cual se implementa el sistema de gestión Orfeo/gpl al interior de la Superintendencia de Puertos y Transporte y se establecen sus Políticas de Operación" páginas 5 y 6 aspectos generales, los tipos de radicados parametrizados en el sistema de gestión documental determinado que para Resoluciones terminara en cinco (5) la estructura de un número de radicado es: año, código de dependencia, consecutivo y tipo de radicado.
- ✓ Se pudo verificar en cadena de valor Supertransporte, proceso de Atención al Ciudadano y Notificaciones- Gestionar Notificaciones y comunicaciones en <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm> la asignación de un número radicado, para las Resoluciones y la proyección den oficio de salida, para las citaciones y/o Notificación de las Resoluciones.
- x) *En las recomendaciones que Ja Oficina de Control Interno expresa que:
"Realizar una verificación y ajustes correspondientes, del número real y total de pqr's que ingresan y se remiten a las diferentes áreas" (Sic). Esta recomendación es válida, pero si la Oficina de Control Interno realizó afirmaciones de incumplimiento, debió constatar que la información remitida por las áreas fuera cierta in situ y no er cruce simple de datos.*

Situación evidenciada

- ✓ Se pudo Constar, que fue recibida por la Oficina Asesora Jurídica el día 15-07-2019 la Comunicación Plan de trabajo de Informe de evaluación semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S correspondiente al primer semestre de 2019, Solicitud de información, remitido por la OCI con memorando N° 20192000075413 del 07-07-2019.
- ✓ Al realizar la verificación de la Data entre la Información remitida, por la Oficina de Atención al Ciudadano y Oficina Asesora Jurídica, para la realización de la evaluación al cumplimiento sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I Semestre de 2019

3. Ahora bien, sobre la información descrita para esta Oficina en los folios 18 y 19 del informe, es preciso expresar lo siguiente:

- iv) *La constatación de la información se hizo, según informe, a través de una prueba de comparativo en las tablas que fueron allegados por la Oficina y el Grupo de Atención al Ciudadano.*
- v) *La información que suministró la Oficina Asesora Jurídica es la que en definitiva proyecta la misma, no se tuvieron en cuenta los reasignados que claramente no deben ser tramitadas por el área.*
- vi) *La Oficina de Control Interno no puede asegurar porcentajes de incumplimiento cuando los mismos no son ciertos por carencia de certeza de Ja información de origen y el cruce y método de la auditoria no fue el correcto.*

4. Sobre el Hallazgo 1 (2019), esta Oficina rechaza la constitución del mismo en razón a que las PQR'S que deben proyectarse por competencia del área, surten el trámite de Ley en los términos de la misma. El porcentaje de incumplimiento que se describe no puede ser afirmado por la Oficina de Control Interno por carencia de certeza de la fuente primaria en relación con las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, según el artículo 8 el Decreto 2409 de 2018.

5. Sobre el Hallazgo 2(2019), esta Oficina rechaza la constitución del mismo en razón a que la información entregada corresponde a la asignada con competencia de la Oficina Asesora Jurídica.

A pesar de lo anteriormente indicado, analizando el informe preliminar, se manifiesta a la Oficina de Control Interno que se reforzarán los controles sobre las PQR'S asignados a esta Oficina y cuya competencia tenga para tramitar. Por último, se reitera que toda entrada requiere trámite, pero el mismo no es equivalente a una salida, situación que no fue tomada en cuenta en la auditoría realizada y que resulta de la mayor relevancia, más en

tratándose de la cantidad de actos administrativos que produce esta Oficina Asesora Jurídica con ocasión a las solicitudes de ciudadanos que recibe”.

Situación evidenciada

- ✓ No fue allegada la información necesaria por parte de la Oficina Asesora que permitiera desvirtuar los hallazgos generados por la Oficina de Control Interno.

Por lo anteriormente verificado por parte de la auditora de la Oficina de Control Interno, se mantiene el hallazgo configurado en el informe preliminar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Verificar la identificación de Riesgos relacionados con el cumplimiento de las funciones del Comité de Conciliación, la acción de repetición.

Prueba Realizada Atención al ciudadano

Se verificó la información incluida en el mapa de riesgos del proceso, observando la identificación de dos (2) riesgos:

- 1) Institucional – Correctivo Alto (Coordinador de Atención al Ciudadano, Coordinador del SIS, Coordinador de PQRS de las áreas, Jefe de Planeación.)**
Pérdida de confianza en la Superintendencia de Puertos y Transporte por parte de los ciudadanos por el prolongado tiempo de espera y la calidad de las respuestas que emite la SPT frente a las PQRS.

Se verificó que tiene identificado cinco (5) controles, respecto de los cuales el auditor realizó el análisis y evaluación del diseño del Análisis y Evaluación del Diseño del Control del Riesgo de acuerdo con las seis (6) variables establecidas, en la Guía de Riesgos de la Función Pública y con base en las evidencias de ejecución de los controles (acciones de control) aportados por Coordinador de Atención al Ciudadano, Coordinador del SIS, Coordinador de PQRS de las áreas, Jefe de Planeación, asignado de la Superintendencia, como se muestra a continuación:

Prueba Realizada notificaciones

Se verificó la información incluida en el mapa de riesgos del proceso, observando la identificación de dos (2) riesgos, se tomó como selectivo para la presente evaluación de riesgo:

- 1) Institucional – Correctivo Alto (Coordinador de Atención al Ciudadano, Coordinador del SIS, Coordinador de PQRS de las áreas, Jefe de Planeación.)**

Pérdida de confianza en la Superintendencia de Puertos y Transporte por parte de los ciudadanos por el prolongado tiempo de espera y la calidad de las respuestas que emite la SPT frente a las PQRS.

Se verificó que tiene identificado ocho (8) controles, respecto de los cuales el auditor realizó el análisis y evaluación del diseño del Análisis y Evaluación del Diseño del Control del Riesgo de acuerdo con las seis (6) variables establecidas, en la Guía de Riesgos de la Función Pública y con base en las evidencias de ejecución de los controles (acciones de control) aportados por Coordinador de Atención al Ciudadano, Coordinador del SIS, Coordinador de PQRS de las áreas, Jefe de Planeación asignado de la Superintendencia, como se muestra a continuación:

Recomendaciones:

Realizar la adecuada identificación de riesgos y controles, que estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la normatividad y la evolución de la entidad.

Verificar y ajustar la identificación y valoración del riesgo y controles, acorde con los objetivos estratégicos y el del proceso, que mitiguen la materialización de los mismos.

Documentar los controles, de manera que permita hacer la verificación en términos de efectividad.

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

Se evidenció que, con respecto de la solicitud de Informar y remitir copia de los soportes, de la Suscripción del Plan de Mejoramiento por parte de las áreas misionales (Atención la Ciudadanos, Delegadas de Tránsito y Transporte Terrestre, Puertos, Concesiones, Protección al Usuario del sector Transporte y Oficina Jurídica) , para la implementación de las acciones y recomendaciones generadas por parte de la Oficina de Control Interno, que subsanen las debilidades comunicadas en el informe mediante memorando número 20192000010963 del 31/01/2019, mediante Orfeo, no se remitieron soportes que permitan eliminar la causa que generó los hallazgos y de manera que se fomente en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional, que permitan eliminar la causa que generaron la materialización de riesgos.

7. CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno, inmerso en la gestión de sobre atención a pqrs, por parte las áreas misionales y la Oficina Asesora Jurídica de la Supertransporte, es susceptible de mejora de conformidad las situaciones evidenciadas, hallazgos observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones.

Los resultados del informe únicamente hacen referencia a los soportes y evidencias verificadas por parte de la auditora, según selectivo y no se hace extensible a otros soportes.

Finalmente, la Oficina de Control Interno, informa que se dará traslado a control interno disciplinario, para lo de su competencia.

8. RECOMENDACIONES

Implementar las acciones de mejora derivadas de los hallazgos, observaciones y recomendaciones, presentadas en cada uno de los apartes del presente informe.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se hacen con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos; y estas se acogen y se implementan, por decisión del líder del proceso.

No obstante, la Ley 87 de 1993 "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*" art. 12 - Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: *literal k) indica "Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas"*.

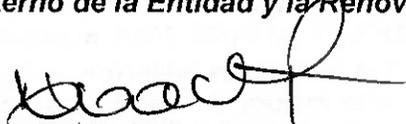
Y en el Artículo 3º.- *Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:*

- a. *“El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;*

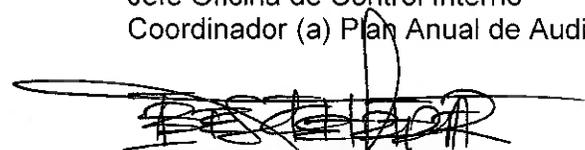
En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad”.

los hallazgos identificados requieren implementación de acciones preventivas o correctivas por lo cual se debe formular el respectivo plan de mejoramiento en los siguiente cinco (5) días, por parte del responsable de la dependencia, el cual se encuentra dispuesto en la cadena de valor de la entidad <http://intranet.supertransporte.gov.co/CadenaValor/index.htm-Plan> y se debe suscribir teniendo en cuenta la identificación del proceso y el (los) hallazgo(s) u observaciones que ha(n) sido señalada(s) en el presente informe y realice el análisis de causas, determine y ejecute el plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada, para posterior evaluación y verificación a la eficacia y efectividad de las acciones por parte del auditor.

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



Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno
Coordinador (a) Plan Anual de Auditoría



Eva Esther Becerra Renteria
Profesional Especializado
Auditora Interna OCI

Copia: Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI y Carolina Duran Rodríguez- Coordinadora Control Interno Disciplinario
Elaboró y Verificó: Eva E. Becerra Renteria- Profesional Especializado- Auditora OCI
Revisó: Alba Enidia Villamil Muñoz – Jefe OCI
C:\S:\OCI_2019\200_29 EVALUAC Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Evaluacion atencion PQRS\Informe Definitivo de Evaluacion 1er. semestre .docx