

INFORME DE SEGUIMIENTO

1. INFORME	Informe semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S del segundo semestre de 2018.
2. FECHA	30 de enero de 2018
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Donaldo Negrette Coordinador del Centro de Atención al Ciudadano
4. EQUIPO AUDITOR	Mary Luz Lara Rodríguez Auditoria Contratista OCI Alba Enidia Villamil Muñoz Jefe de Oficina de Control Interno.
5. OBJETIVOS	General: Verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes (informe semestral). Proceso Atención al ciudadano y notificaciones (misional)
6. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO AUDITORIA	Segundo Semestre de 2018
7. PERSONAL ENTREVISTADO	Narciza Alejo González – Profesional Especializado
8. FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	24 al 30 de Enero de 2018
9. MARCO NORMATIVO (CRITERIOS)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la

	<p><i>información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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."</i> • <i>Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"</i> • <i>Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".</i> • <i>Decreto 1069 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho".</i> • <i>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".</i> • <i>Resolución 007502 de noviembre 7 de 2012 "Por la cual se crea Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano".</i> • <i>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".</i> • <i>Resolución 28748 de 2015, " Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte".</i> • <i>2489 de 2016 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015, que reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte"</i> • <i>Resolución 1321 del 2016 " "Por la cual se crea el Centro de Atención Integral al Ciudadano - clac ".</i> • <i>Resolución 1835 de 2017. "Por la 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"</i>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Y las demás normatividad aplicables.
<p>10. METODOLOGÍA</p>	<p>El seguimiento se realizó aplicando las normas de auditoría generalmente aceptadas, técnicas de observación, revisión documental, visitas IN SITU, entre</p> <p>Otros.</p> <p>Se consultó la información dispuesta en la página web de la entidad de cara a los ciudadanos.</p> <p>Se consultó al información dispuesta en los reportes generados en "Business Intelligence", "Vigia por detallado" y "Orfeo pqr acumulado"</p> <p>En el desarrollo del seguimiento se realizó la verificación de la información y análisis para la generación del presente informe que el cual será comunicado con las conclusiones, recomendaciones y situaciones evidenciadas que aportarán a la mejora continua.</p> <p>Se solicitó el diligenciamiento y firma de la Carta de Representación o Salvaguarda de Auditoría, por parte del Coordinador del centro de atención al ciudadano, los delegados, y asesora jurídica.</p>
<p>11. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:</p>	
<p>Para la ejecución de la auditoría se requirió la siguiente información:</p> <p>Grupo de Atención al Ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación en tabla Excel de PQR'S recibidas durante el segundo semestre indicando el canal 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) - Gestión total de atención de requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas proyectadas, firmadas y entregadas - notificadas). - Tiempos de respuesta (promedio total de respuesta y promedio de tiempo de respuesta por tipología de requerimientos). - Acciones de verificación de la satisfacción del usuario, con la respuesta emitida por la Supertransporte. 	

- Clasificación de requerimientos por principales temáticas y áreas con responsables encargados de dar respuesta.
- Número de peticiones verbales elevadas durante el semestre, mecanismos de recepción.
- Número de peticiones elevadas en idioma o lenguas distintas al idioma español, y el trámite dado a las mismas.
- Acciones realizadas frente a los hallazgos formulados en los seguimientos anteriores y mecanismo de verificación por parte del responsable, para asegurar su efectividad.

Delegadas de Tránsito y Transporte, Puertos y Concesiones e Infraestructura.

- Relación en tabla Excel de PQR'S recibidas durante el segundo semestre, indicando tipología: petición, queja, reclamo o solicitud, radicado de entrada, fecha, radicado de respuesta, fecha, estado actual y el sistema documental mediante el cual fue radicado (Orfeo o Vigía)
- Número total de requerimientos por tipología y su estado.
- Gestión total de atención de requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas proyectadas, firmadas y entregadas).

Oficina Jurídica

- Relación en tabla Excel de PQR'S recibidas durante el semestre clasificados por tipología, petición, queja, reclamo o solicitud, radicado de entrada, fecha de entrada, radicado de respuesta, fecha de respuesta y estado actual, incluyendo las asociadas al proceso de Sometimiento a Control y las allegadas al Centro de Conciliación.
- Número de tutelas interpuestas contra la entidad por vulneración al derecho fundamental de petición en el segundo semestre de 2018, relacionando los fallos en contra y a favor, según corresponda.

12. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

Producto de la verificación realizada por parte del equipo auditor de la OCI, se analizó la información para la generación del presente informe, el cual incluye conclusiones y recomendaciones de mejora.

13. VERIFICAR QUE LA ATENCIÓN SE PRESTE DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES (INFORME ISEMESTRE - 2018)

Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala que: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). 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..."

Para dar desarrollo al proceso de auditoria se verificó por parte de la OCI el seguimiento al trámite durante el segundo semestre de 2018 de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por medio de los canales de atención dispuestos para ciudadano por la Superintendencia de Transporte, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas, para finalmente efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Las fuentes del información del equipo auditor fueron:

1. El sistema de gestión documental ORFEO, y sus reportes.
2. El formulario PQRS.
3. Los reportes generados en el VIGIA "Business Intelligence".
4. Los reportes entregados por el grupo de atención al ciudadano, las delegadas de tránsito y transporte, puertos y concesiones e infraestructura y finalmente la oficina jurídica.

Producto de dicho estudio se analizaron los siguientes datos:

13.1 Verificación de los Canales de Atención:

Se verificó en la página web el documento "Proceso de PQR en la SPT- Procesamiento de PQRs a través de Vigía- 27/11/2017", el cual establece ocho canales de atención de las peticiones, quejas y reclamos (Contac Center, Ventanilla Única de Radicación, Atención al Ciudadano, Correo Electrónico – VUR, Celular, Sitio WEB, Kiosco CIAC y las Redes Sociales)

- **Contac Center:** Conforme al "Proceso de PQR en la SPT ", por este canal se recibe llamadas de los ciudadanos, y los ingresa al Módulo de PQR en Vigía.

Prueba realizada:

Se verificó en el reporte "Vigía _ PQR _ Detallado", que para el segundo semestre de 2018, se atendieron 81 PQR, entre las cuales están 5 denuncias, 2 peticiones, 73 quejas y un reclamo que se detallan a continuación:

Tabla N° 1. Información PQRS Contac Center

Tipo de PQR	Con radicado de salida	Sin radicado de salida	Respuesta Orfeo	N° PQR que superan el límite de respuesta
Denuncias	1	4	0	1
Peticiones	1	1	0	1
Quejas	25	48	18	15
Reclamos	0	0	0	1
Total PQR	27	53	0	18

Fuente: Elaboración propia de la auditora

Situación evidenciada:

Se observó en la Tabla N°1, que de un total de 81 PQRS presentadas por el Call Center, 27 registran radicado de salida en el sistema vigía, 18 resueltos por el sistema Orfeo y 35 no registran respuesta. Así mismo, se observó que el término legal establecido para la oportuna respuesta fue superando en un 66% de los casos.

Para el caso de las quejas, se observó que estas son la mayor tendencia registrada a través de este canal, sin embargo más del 65% de las quejas no registran respuesta oportuna y en los casos se obtuvo radicado de salida el 60% de las mismas, fueron resueltas por fuera del termino limite.

Recomendaciones:

- Verificar el seguimiento a las PQRS recibidas a través del Call Center, a fin de dar cumplimiento a los términos de respuesta conforme a la normatividad aplicable.
 - Monitorear el registro de quejas presentadas por este medio, esto en atención a que se este tipo de PQR, es la
- **Ventanilla Única de Radicación:** Conforme al "Proceso de PQR en la SPT", por este canal se recibe los documentos y los ingresa al Módulo de PQR en Vigía. (No por el Botón Publico)

Situación evidenciada:

Se verificó en el reporte "Vigía _ PQR _ Detallado", que para el segundo semestre de 2018, se atendieron 644 PQR, de las cuales 220 cuentan con registro de radicado de salida, 190 con registro de respuesta por medio de Orfeo, y en el 80% de las PQRS fueron resueltas por fuera del término legal establecido.

Así mismo, se observó que la mayor tendencia de PQR presentada por este medio corresponde a las peticiones con un total de 441, sin embargo en este caso se encuentra que 265 de las mismas cuentan con respuesta.

Recomendación

- Implementar un mayor control a las peticiones que son recibidas por intermedio del canal de ventanilla única de radicación
- **Oficina Atención al Ciudadano:** Conforme al "Proceso de PQR en la SPT", por este canal se recibe los documentos y los ingresa al Módulo de PQR en Vigía. (No por el Botón Publico)

Prueba realizada:

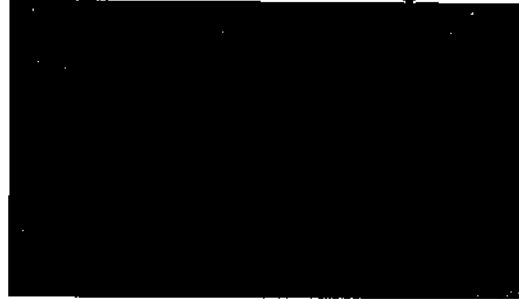
Se realizó visita al centro de atención al ciudadano el día 30 de enero de 2018, con el propósito de verificar el tiempo de respuesta y la atención brindada al ciudadano de manera presencial.

Situaciones evidenciadas:

Se evidenció que el centro de atención al ciudadano se encuentra 6 personas para realizar la orientación al ciudadano.

Se evidenció que se emplea el sistema de Digiturno para brindar atención al usuario, se resalta la orientación al ciudadano para la radicación o consulta.

Fotografía No 1- Tablero de Digiturno

**Recomendaciones**

- Continuar implementando las acciones de mejora necesarias para garantizar el óptimo funcionamiento del centro de atención al ciudadano.
- **Correo Electrónico – VUR :** Conforme al “Proceso de PQR en la SPT”, por este canal se recibe los correos y los ingresa al Módulo de PQR en Vigía. (No por el Botón Publico)

Situación evidenciada:

Se verificó en el reporte “Vigía _ PQR _ Detallado”, que para el segundo semestre de 2018, se atendieron por este canal 2774 PQR, de las cuales 1523 cuentan con registro respuesta, sin embargo 687 de las contestadas se encuentra que fueron resueltas por fuera del término legal establecido.

Recomendación:

- Implementar un seguimiento de las PQRS remitidas por intermedio de correo electrónico a fin de llevar un mayor control de las peticiones resueltas.
- **Celular** Conforme al “Proceso de PQR en la SPT”, por este canal se recibe los envíos hechos por celular en Vigía, los revisa y los ingresa al Módulo de PQR en Vigía. (No por el Botón Publico)

Situación evidenciada:

Se observó que el presente canal de atención no se encuentra detallado en los informes del vigía, por lo que se genera confusión para establecer los datos a auditar de este canal según lo dispuesto por el "Proceso de PQR en la SPT".

Adicionalmente no existe claridad en la información dispuesta para este canal en el "Proceso de PQR en la SPT".

Recomendación

- Desarrollar con el Grupo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones una mesa de trabajo, para definir la consolidación de la información del canal de atención de celular.
- **Sitio WEB:** Conforme al "Proceso de PQR en la SPT", por este canal se recibe las PQR por el Botón Público, no necesita intervención de personas de la SPT.

Prueba realizada:

Se verificó en la página Web de la entidad <http://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>, el canal virtual puesto a disposición de los ciudadanos para presentar quejas y denuncias contra los funcionarios de la entidad y las recomendaciones.

Situación evidenciada.

De conformidad con el artículo 76 de la 1474 de 2011, "(..)Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público (..)".

Imagen 01 Formulario electrónico de Radicación PQR'S

Registrar PQR

Datos Generales

* Tipo PQR:
 * Tipo Solicitud:
 Persona relacionada:
 Cual?:

Datos del Solicitante

* Ampliado: Sí No
 * Tipo identificación:
 * Nombres:
 * Sexo:
 * E-mail:
 * Departamento:
 * Nro. identificación:
 * Apellidos:
 * Confirmar E-mail:
 * Ciudad:

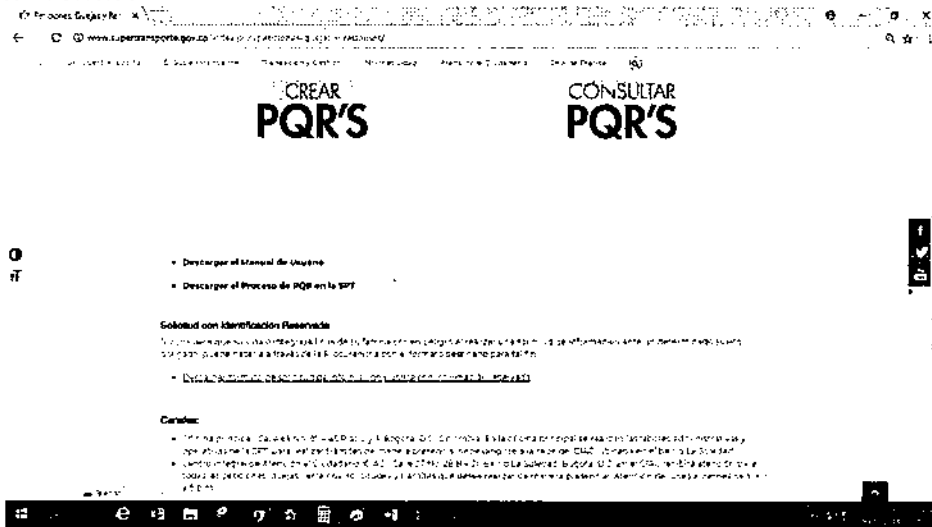
Copyright Quipux S.A. Todos los derechos reservados / Developed by Quipux

Fuente: página Web de la entidad vigia.supertransporte.gov.co/PqrWeb/plantilla-ciudadano.html#/registrarpqrciudadano.

Situaciones evidenciadas

De acuerdo a la imagen 01, se puede observar que se reitera la ausencia del tipo de PQR "Sugerencias"; en la clasificación del tipo de PQR, conllevando a generar el represamiento en las otras tipologías de PQRS, y retrasando así los tiempos de respuesta y estudio de cada una de ellas en las dependencias asignadas.

Al ingresar a la opción de PQR'S, en la página web se observó dos documentos de cara al ciudadano: Manual del Usuario y Descargar el proceso de PQR'S en la Superintendencia.



1 Modificaciones a la manera como se presta el servicio público de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011

Se reitera la desactualización de la versión del manual del usuario publicado es V 4.9.9 2018-02-07 se encuentra desactualizada toda vez que al verificar la versión actual del sistema Vigía se observó que la misma es la Versión 5.3.42.

Se observó publicado "el proceso de PQRS en la SPT" no se encuentra actualizado con el contenido publicado en la cadena de valor el 16 de noviembre de 2018

Se observó que dentro del módulo el ciudadano no cuenta con la oportunidad para autorizar la notificación electrónica de las decisiones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437.

Recomendaciones Grupo de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones TICS y Atención al Ciudadano, en aras de prevenir posibles incumplimientos:

- Se reitera la solicitud para coordinar con el Grupo de Gestión de Tics, de la inclusión de la opción sugerencias en el Módulo de PQR'S en el formulario de PQR'S dispuesto en la Web.
- Incluir dentro del Módulo de PQR'S la opción para que el ciudadano autorice la recepción de la respuesta por intermedio del correo electrónico.
- Actualizar la versión manual del usuario publicado en la página Web en el Link de atención al ciudadano en la pestaña de PQR'S que sea concordante con la versión actual del Vigía. Versión 5.3.4
- **Kiosco CIAC:** Conforme al "Proceso de PQR en la SPT ", por este canal los ciudadanos registran sus PQR en el Botón Público de Vigía.

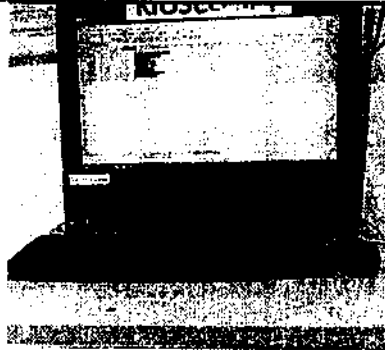
Prueba Realizada:

La OCl, realizó vista el día 30 de enero de 2018, en el Centro de Atención al Ciudadano donde se encuentra el Kiosco CIAC.

Situación evidenciada:

Se evidenció que la herramienta denominada "Kiosco spt", se encuentra en uso y a disposición del ciudadano para radicar las PQR'S y realizar consultas de los estados de cuenta de los vehículos, así mismo se resalta la orientación brindada por el personal de atención al ciudadano para informar de cara al ciudadano de la utilidad de esta herramienta.

Fotografía No 2: Consulta Kiosco SPT



Se evidenció que el tiempo de atención se encuentra entre 3 a 4 minutos dependiendo la naturaleza de la consulta.

- **Redes Sociales:** Conforme al "Proceso de PQR en la SPT", por este canal se recibe los aportes de redes Sociales y los ingresa al Módulo de PQR en Vigía. (No por el Botón Público)

Situación evidenciada:

De este canal de atención el reporte "*Vigía _ PQR _ Detallado*", reportó que para el segundo semestre se presentó una queja por parte del ciudadano NELCY ORTIZ BETANCOURT, la cual a la fecha no ha sido informado con el radicado de salida, a pesar de estar radicada desde el 24/08/2018.

Recomendación:

- Realizar el seguimiento a la queja presentada por la ciudadana NELCY ORTIZ BETANCOURT, esto en atención a que se superó el tiempo límite de respuesta.

- **Otros registros de medios de recepción**

Situación evidenciada:

En el reporte "*Vigía _ PQR _ Detallado*", se observó que se realizan dos registro adicionales a los previstos en los canales de atención (mensajería y entrega personal), sin embargo y luego de verificado con la Coordinación de Gestión Documental se observó que dichos canales coinciden con ingresar por intermedio de la Ventanilla Presencial, generando así inconsistencia en la consolidación de la información en el Vigía.

Recomendación:

- Implementar las medidas necesarias para buscar consolidar la información conforme a los canales de atención previstos para la PQRS.

13.2 Verificación PQRS muestra aleatoria:

Prueba realizada:

Se realizó muestra aleatoria no estadística con números de radicados de PQR's que se encontraban relacionadas en el reporte generado en *Inteligencia de Negocios*,

denominado " *Vigía por detallado*" para verificar de cara al ciudadano la información que ofrece el aplicativo de consulta con el que cuenta el usuario vigia.supertransporte.gov.co/PqrWeb/plantillaciudadano.html#/consultarpqrciudadano.

Tabla No 01 Muestra aleatoria no estadística de la información de consulta de cara al ciudadano

Item	No de radicado	Medio de recepción	Fecha de Ingreso	Fecha de respuesta	Observaciones OCI
1	20185604146962	CALL CENTER	09/10/2018		A la fecha del presente informe no se han dado respuesta al peticionario, superando los términos establecidos.
2	20185604102792	CORREO ELECTRÓNICO	01/10/2018	16/10/2018	La respuesta fue entregada dentro del término legal establecido
3	20185604368892	ENTREGA PERSONAL	11/12/2018	18/12/2018	La respuesta fue entregada dentro del término legal establecido
4	20185604409622	MENSAJERÍA	05/10/2018	26/11/2018	La respuesta a la petición supera el término legalmente establecido.
5	20185603687792	VENTANILLA PRESENCIAL	04/07/2018		A la fecha del presente informe no se han dado respuesta a la queja, superando los términos establecidos para resolver o decidir.
6	20185603909992	WEB	23/08/2018		A la fecha del presente informe no se ha dado respuesta a la queja, superando los términos establecidos para resolver o decidir.

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información de BYS y la consultada en el VIGIA" Consultar PQRS".

Situación evidenciada:

Las PQR'S a las que se asocian las respuestas, se verificaron en el sistema, de las mismas se obtuvo un detallado dentro del cual se pudo observar entre otros los datos de la fecha de respuesta, sin embargo de los seis casos, tres (3) no cuentan con respuesta a la fecha, dos (2) fueron entregadas dentro del término establecido y una (1) por fuera del término legal establecido, conforme a lo previsto en la Ley 1755 del 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"

Respecto a la situación evidenciada, se reitera lo expuesto en el informe de seguimiento a PQR del primer trimestre en el cual se evidencio que lo estudiado aquí fue "comunicado mediante memorando No 20182000029783 del 16 de febrero de 2018, se formuló el hallazgo No 01 de 2018 en el cual se identificó la misma situación e inició la ejecución de las acciones incluidas en el plan de mejoramiento suscrito."

Recomendación:

- Reformular las acciones de mejora establecidas en el plan de mejoramiento suscrito, esto en atención a que el número de PQR sin respuesta a la fecha está incrementando, prevenir la posible materialización de eventos de riesgo de tipo legal.
- Realizar una contingencia de las PQRS, que superan el término de vencimiento mayor a un (1) mes a fin de evitar probables acciones de repetición en el futuro.

13.3 Verificación del procedimiento de atención al ciudadano en la cadena de valor

Prueba realizada

Se verificó el proceso de atención al ciudadano y notificaciones"- Subproceso-"Atención al Ciudadano" publicado en la cadena de valor de la entidad.

Situaciones evidenciadas:

- Se reitera la desactualización de la cadena de valor frente al procedimiento publicado en el documento denominado el "Proceso de PQRS en la SPT" que es el proceso actualmente se está utilizando, así mismo no se encuentran actualizados los documentos de referencia externos.
- No se evidenció documentado el procedimiento que se debe seguir con las PQR'S elevadas de manera verbal, adoptado mediante Resolución 1835 del 2017 "*Por la cual se adiciona el trámite de las peticiones presentada verbalmente, en el reglamento de tramite interno del derecho de petición quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte*".*unción administrativa.*

Atendiendo a la auditoria de la Oficina de Control Interno en el año 2017, al proceso de atención al ciudadano, y por la cual se formuló el hallazgo No 2 de la auditoría "*Desconocimiento del proceso de atención al ciudadano y nomograma desactualizado del proceso de atención al ciudadano y notificaciones*", se desconoce el seguimiento a las acciones de mejora planteadas para el periodo auditado.

Recomendación:

Hacer seguimiento a las acciones establecidas en el plan de mejoramiento suscrito para documentar el proceso en la cadena de valor y las demás que sean necesarias para asegurar el proceso en la cadena de valor máxime cuando esta hace parte del objetivo estratégico Institucional "*Fortalecer los procesos de la cadena de valor*" y la línea de acción: "*Implementar el mapa de ruta de Arquitectura empresarial*". Y lo establecido en el Modelo de Planeación y Gestión – Dimensión tercera –Gestión con Valores por Resultados – Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos- Cadena de Valor y la función administrativa.

13.4 Recepción y estado de las PQRS que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de 2018.

Prueba realizada

Teniendo en cuenta el reporte generado en el aplicativo "BUSINESS INTELLIGENCE", "VIGIA PQR DETALLADO " y con base en la información contenida en el mismo se observa que a la entidad ingresaron un total de 6268 PQR'S de la siguiente manera:

Tabla N° .Total ingreso de PQR'S Modulo PQR'S VIGIA

TOTAL PQRS VIGIA	6268		MEDIO DE RECEPCION	DETALLE
DENUNCIA	650	10%	CALL CENTER	5
			CORREO ELECTRONICO	191
			ENTREGA PERSONAL	8
			MENSAJERIA	43
			VENTANILLA PRESENCIAL	29
			WEB	374
FELICITACIONES	2	0,03%	CALL CENTER	0
			CORREO ELECTRONICO	0
			ENTREGA PERSONAL	0
			MENSAJERIA	0
			VENTANILLA PRESENCIAL	0
			WEB	2
PETICION	2283	36%	CALL CENTER	2
			CORREO ELECTRONICO	970
			ENTREGA PERSONAL	37
			MENSAJERIA	293
			VENTANILLA PRESENCIAL	441
			WEB	540
QUEJA	1898	30%	CALL CENTER	73
			CORREO ELECTRONICO	733
			ENTREGA PERSONAL	14
			FAX	1
			MENSAJERIA	160
			TWITTER	1
			VENTANILLA PRESENCIAL	150
			WEB	766
RECLAMO	415	7%	CALL CENTER	1
			CORREO ELECTRONICO	64
			ENTREGA PERSONAL	5
			MENSAJERIA	3
			VENTANILLA PRESENCIAL	7
			WEB	335
SOLICITUD	1020	16%	CALL CENTER	0
			CORREO ELECTRONICO	816
			10%	ENTREGA PERSONAL

		MENSAJERIA	26
		VENTANILLA PRESENCIAL	17
		WEB	149

Fuente: Elaboración propia de la auditora con la información registrada en el reporte Vigía Detallado PQR'S de Julio a Diciembre de 2018.

Situaciones evidenciadas:

La información reportada en "Vigía _ PQR _ Detallado", no coincide con la reportadas en el informe del segundo semestre situación que no permite establecer el número cierto de PQR'S allegadas en el período objeto de verificación, esto de acuerdo a lo establecido en el informe de gestión del grupo de atención al ciudadano.

Recomendación:

- Coordinar la consolidación de las bases de datos de las PQRS que llegan a la entidad.

13.5 Estado de las PQR'S con corte a 31 de Diciembre de 2018

Prueba realizada.

Se verificó información suministrada por el Centro de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 17 de enero de 2019, quienes reportaron:

Imagen N°

PQRS con respuesta segundo semestre 2018

INFORMACIÓN DE ESTADO	jul	ago	sept	oct	nov	dic	Total general
CERRADO	436	437	152	74	39	17	1155
RESUELTA RESPONSABLE					2	10	12
RESUELTA RESPONSABLE ORFEO	94	168	237	464	237	54	1254
TRASLADADA	353	367	169	1	3		893
TRASLADO EN PROCESO	137	236	98				471
TRASLADO EN REVISIÓN	3	3	11				17
Total general	1023	1211	667	539	281	81	3802

- PQRS SIN RESPONDER SEGUNDO SEMESTRE 2018

INFORMACIÓN DE ESTADO	jul	ago	sept	oct	nov	dic	Total general
ASIGNADA	1	2	5	17	14	557	596
DEVUELTA	3	9	23	128	220	59	442
REASIGNADA	56	116	165	468	410	213	1428
Total general	60	127	193	613	644	829	2466

Fuente: Informe de gestión Atención al ciudadano.

Situación evidenciada:

Se observaron inconsistencias y contradicción de la información consignada en otros apartes del informe, sin embargo se analizó la información presentada y se evidenció que

un 39% de las PQRS allegadas a la entidad no fueron resueltas en la debida oportunidad, exponiendo así a la entidad con el incremento de procesos litigiosos.

Hallazgo:

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 4° del presente decreto (.)"

13.6 PQRS-Tramitadas por las delegadas

- **Delegada de puertos:**

Prueba realizada:

Se realizó verificación de la información allegada mediante memorando N°20186000198163, de fecha 10 de diciembre de 2018, en el cual se remite el informe de atención a peticiones , quejas, sugerencias y reclamos delegada de puertos – Segundo Semestre.

Tabla N° : PQRS Delegada Puertos.

INFORME PQRS segundo semestre 2018 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS										
MES	ACTIVIDADES REALIZADAS									
	N° TOTAL DE REQUERIMIENTOS	RECIBIDAS			GESTIONADAS			TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO		
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO SY SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO SY SOLICITUDES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO SY SOLICITUDES
JULIO	21	5	3	13	5	3	13	16	16	16
AGOSTO	19	2	1	16	2	1	16	9	11	10

SEPTIEMBRE	31	3	10	18	3	9	18	12	12	12
OCTUBRE	40	6	15	19	6	15	18	12	12	12
NOVIEMBRE	26	4	8	14	3	6	6	11	11	11
DICIEMBRE	7	0	1	6	0	0	0	10	10	10
TOTAL SEMESTRE	144	20	38	86	19	34	71	11.7	12.0	11.8

Fuente: Memorando 20186000198163

Situación evidenciada:

Se observó que la información aportada por la delegada es inconsistente con la registrada en el documento "*Vigia_PQR_Detallado*", esto en atención a que el total de las PQRS atendidas por la dependencia durante el segundo semestre fueron de 194, es decir, con una diferencia de 80 PQRS no registradas por la delegada.

Así mismo, se observó que en 58 de los 194 casos, se entregó una respuesta extemporánea, en su mayoría a solicitudes de las cuales 13 correspondían a examen y requerimiento de copias de documentos.

Recomendación Delegada de Puertos :

- Implementar las medidas necesarias para subsanar lo evidenciado en cuanto a peticiones.
- Corroborar el número de PQRS atendidas durante el periodo.

- **Delegada de Transito:**

Prueba realizada:

Se verificó la información allegada por parte de la Coordinadora de PQR de la Delegada de Tránsito y Transporte el día 24 de enero de 2019, en el cual se informa además de la relación de PQRS recibidas, una serie de novedades del módulo PQR vigía.

Situación evidenciada:

Dentro del informe allegado se destacó que existe una diferencia de 748 entre el número de PQRS según tipología (4091) versus el número de PQRS recibidas (4839), producto de ello se evidencia que la información registrada en la información de la dependencia difiere de lo consolidado "*VIGILADO_PQR_DETALLADO*".

No obstante lo anterior, se verificaron las evidencias aportadas por la delegada de Transito en la que se puede evidenciar de la duplicidad de registro de las PQRS, como es el caso de las asignadas bajo radicado, 201885604226102 cuyo contenido se duplico cuatro (4) veces en el sistema,

Recomendación:

- Coordinar junto con los administradores del vigía un control continuo a la duplicidad de la PQRS presentadas a fin de que sean monitoreadas en el consolidado del PQR detallado.

- **Delegada de concesiones:**

Prueba realizada:

Se realizó una muestra no estadística de varias PQRS atendida por Concesiones durante el segundo semestre de 2018, y se obtuvo la siguiente información:

N° PQR	Novedad
20185603764942	Se registra una queja presentada por un anónimo radicada el 19 de julio de 2018, atendida y resuelta dentro del término legal establecido, por intermedio de radicación Orfeo
20185603762432	Corresponde a un derecho de petición radicado el 19 de julio de 2018, presentado por el solicitante 860040576. Respuesta entregada dentro del término legal y por medio de Orfeo.
20185603761132	Corresponde a un queja interpuesta por GRAICE AVILA y quien obtuvo respuesta dentro del término legal establecido por intermedio del sistema Orfeo.
20185603756612	Corresponde a un derecho de petición presentado por el señor Andres Carvajal el día 18 de julio de 2018, el cual se encuentra resuelto por medio de ORFEO.
20185603037322	Corresponde a una solicitud de información del solicitante 811005050 radicada el 24 de junio de 2018, y resuelta hasta el 13 de noviembre de 2018.

Situación evidenciada:

De la muestra se pudo establecer que en la mayoría de los casos el cierre de los mismos no se realiza en el registro del consolidado que arroja "VIGIA_PQR_DETALLADO".

Así mismo, se observa que en uno de los casos correspondiente a una solicitud de información el término para la respuesta se superó a lo previsto en el Artículo 14. De la ley 1755 de 2015, el cual prescribe que: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones... 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."*

Recomendaciones:

- Implementar las acciones de mejora necesarias para cumplir con los términos legales de respuesta.

01	<p>Observación AP (Acción Preventiva)</p> <p>No se observó en el aplicativo <i>Business Intelligence</i> reporte "<i>detallado Vigia PQRS</i>" el número cierto de PQR'S recibidas en la entidad durante el período objeto de verificación, de manera que permita llevar control de registro de las PQR'S, que ingresan por el módulo de Gestión documental, generando incertidumbre del número total de PQR'S que ingresan a la entidad, lo que podría conllevar a un posible incumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 "<i>Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones</i>" Artículo 2º.- "<i>Objetivos del sistema de Control Interno</i>". Literal e "<i>Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros</i>" y a la materialización de eventos de riesgo de tipo legal.</p> <p>Recomendación Grupo de atención al Ciudadano y Gestión TICS:</p> <p>Verificar y definir el medio de registro idóneo de las PQR'S de manera que se asegure el medio eficaz donde se pueda consultar el número cierto de pqr's y el control sobre ellas, en aras de prevenir la posible materialización de eventos de riesgo de tipo legal</p>
14.	
CONCLUSIONES	
De acuerdo con las situaciones evidenciadas, observaciones y recomendaciones la atención prestada a los ciudadanos – Grupos de Valor, es susceptible de mejora.	
15. RECOMENDACIONES	
<p>Implementar las recomendaciones contenidas en el presente informe.</p> <p>Las recomendaciones se hacen con el propósito de aportar a la mejora continua de los procesos y estas se acogen y se implementa por decisión del líder del proceso.</p> <p>No obstante, la Ley 87 de 1993 "<i>Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones</i>" art. 12 - Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: literal k) indica "<i>Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas</i>".</p> <p>Y en el Artículo 3º.- <i>Características del Control Interno</i>. Son características del Control Interno las siguientes:</p> <p style="margin-left: 20px;">a. "<i>El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;</i></p>	



INFORME DE SEGUIMIENTO

Prueba realizada:

Se observó lo radicado por la Oficina Asesora Jurídica mediante correo del día 11 de enero de 2018.

Situación evidenciada:

Se evidencio que se encuentran un total de 137 acciones de tutela que al segundo semestre se presentaron por violación al derecho de petición y al debido proceso.

SEGUIMIENTO A RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018.

- Se verificó que no se ha hecho seguimiento a la sugerencias para la inclusión de la opción de sugerencias en el módulo de PQR, se reitera dicha recomendación
- A la fecha no se ha actualizado el manual y en el presente informe se reitera la actualización al versión actual.
- Persiste el incumplimiento en los tiempos de respuesta a los ciudadanos.
- No se evidencia soportes de las capacitaciones a funcionarios encargados de realizar el registro de PQRS en el sistema de VIGIA.

12. FORTALEZAS:

N.A.

13. Observaciones :

Número de la No Observación	Requisito que Incumple
-----------------------------	------------------------



INFORME DE SEGUIMIENTO

- b. *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*."

16. FIRMA DE LOS AUDITORES

18. FIRMA DEL JEFE
DE CONTROL
INTERNO

Elaboró y verificó: *Mary Luz Lara Rodríguez* - Contratista auditora OCI
Revisó: Alba Enidia Villamil Muñoz - Jefe Oficina Control Interno.

C:\Users\marylara\Documents\200-29 EVALUACION Y SEGUIMIENTO\200-29-03 SEGUIMIENTO\PQR'S\VI Semestre - 2018\Informe de seguimiento segundo semestre de 2018 pqrs.docx

