

MEMORANDO
20202000044663

No. 20202000044663
Bogotá, 14-08-2020

Para: **Camilo Pabón Almanza**
Superintendente de Transporte

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 2020.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2020, aprobado en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, mediante acta No. 01 del 10 de marzo de 2020 y acorde con lo establecido en 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*" y de manera específica con lo dispuesto en el artículo 76° que precisa 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, en este sentido, 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.

En este sentido, la Oficina de Control Interno se permite comunicar el informe mencionado en el asunto, para conocimiento y fines que se 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 1º. "*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 para lo de su competencia.

Los hallazgos reiterados en el citado informe, requiere de la aplicación oportuna de las acciones correspondientes, según los planes de mejoramiento suscritos por los responsables de cada área.

Según el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la dimensión de Control Interno, en la primera línea de defensa: "*... su rol principal es el mantenimiento efectivo de los controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, controla y mitiga los riesgos a través del Autocontrol*"... y en los

1

aspectos claves para el Sistema de Control Interno a tener en cuenta por parte de la primera línea:

....
...."El conocimiento y apropiación de las políticas, procedimientos, ... que permitan tomar acciones para el autocontrol ...

La identificación de riesgos y el establecimiento de controles, así como su seguimiento, acorde con el diseño de dichos controles, evitando la materialización de riesgos, ...", entre otros.

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

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
Alba Enidia Villamil Muñoz

Anexo: uno (11) folios

Copia: Eliana Quintero Barrera-Coordinadora Atención al Ciudadano y CICCI: Camilo Pabón Almanza – Superintendente, María Pierina González Falla - Secretaria General, María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Asesora Jurídica, Diego Felipe Díaz Burgos – Jefe Oficina Asesora de Planeación, Javier Pérez Pérez - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor , Álvaro Ceballos Suarez - Superintendente Delegado de Puertos, Wilmer Arley Salazar Arias - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura, Adriana del Pilar Tapiero Cáceres - Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, Jaime Alberto Rodríguez Marín - Director Financiero
Elaboró y Verificó: Eva E. Becerra Rentería- Profesional Especializado- Auditor OCI

Z:\OCI_2020\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\17. PQRS\PRIMER SEMESTRE\Informe Definitivo\Comunicacion Informe Definitivo -Isem PQR 2020.docx

Evaluación: X Seguimiento: Auditoría Interna:

FECHA: 19 de agosto de 2020

NOMBRE DEL INFORME:

Informe Definitivo semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I Semestre de 2020

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 2020, 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 la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*
- 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.”*
- Decreto 2641 de 2012, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*
- Decreto 103 de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1069 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho”.*
- 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 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", adicionada por la Resolución 1835 de 2017.
- 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"
- 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".
- Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones."
- Decreto 2410 de 2018 "Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2402 de 2019 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 2403 de 2019 "Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 1795 de mayo de 2019 "Por la cual se suprimen y crean nuevos grupos internos de trabajo de la Superintendencia de Transporte".
- Decreto 491 de marzo del 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", Artículo 5°.
- Resolución 6255 de 29 de marzo de 2020 "por la cual se suspenden términos en la Superintendencia de Transporte"
- Demás normas aplicables.

METODOLOGÍA

La evaluación se realizó aplicando las normas de auditoría, 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 preliminar, el cual se comunica con las observaciones, conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua.

Se comunicó mediante memorando número 20202000042713 del 31 de julio de 2020 el informe preliminar, respecto del cual, se recibió retroalimentación por parte de la Oficina Asesora Jurídica, quien aportó evidencias adicionales, las cuales fueron nuevamente verificadas por parte de la auditora, para la generación del informe definitivo, el cual incluye situaciones evidenciadas, reiteración de hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones para la mejora continua, informe que se comunica para conocimiento y fines que consideren pertinentes.

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".

Previamente se comunicó mediante memorando N° 20202000038453 del 29 de junio del 2020 Orfeo y adicionalmente, enviado por correo electrónico del día 2 de julio del 2020, por parte de la

Oficina de Control Interno a las dependencias misionales el plan de trabajo, el cual incluyó la solicitud de Información, requerida para la ejecución de la evaluación.

Adicionalmente, la auditora verificó información en el sistema de gestión Orfeo, respecto del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas, por medio de cada uno los canales de atención dispuestos para ciudadana, por la Superintendencia de Transporte, durante el primer semestre de 2020, según selectivo.

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, a continuación se presentan los resultados obtenidos, producto de la verificación:

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

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Con memorando N° 20205310039433 del 04 de julio de 2020, remitido por correo electrónico el día 06-07-2020, 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 en archivos denominados:

- *Carta de presentación de auditoría PQRS.pdf*
- *DEPENDENCIAS-ASUNTOS_ESTADO_ACTUAL (1)(1).xlsx;*
- *EVIDENCIAS DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS - I SEMESTRE(1).docx*
- *PQRDS-I-SEM-2020 (1)(1).xlsx*
- *PQRDS-PERIODOPANDEMIA(1).xlsx*
- *PROMEDIO-TIEMPO-RESPUESTA (1)(1).xlsx.*

Prueba Realizada

Verificación de los canales de atención dispuestos para atención:

Conforme a la verificación realizada a la información suministrada, se observó que tienen los siguientes canales de recepción: #767. Atención al ciudadano, Call Center, correo electrónico, Entrega Personal, fax, funcionario, mensajería ventanilla presencial y web, adicionalmente por tipología y el sistema documental mediante el cual fue radicado (Orfeo o Vigía), lo cual se detalla a continuación:

Tabla 1 Consulta del total peticiones por canal primer semestre 2020 v/s Total Pandemia.

Etiquetas de fila	Cuenta de MEDIO RECEPCIÓN total	Total En pandemia
# 767	28	13
ATENCION AL CIUDADANO	1	-
CALL CENTER	137	58
CORREO ELECTRÓNICO	4529	1.844
ENTREGA PERSONAL	13	-
FAX	1	-
FUNCIONARIO	2	-
MENSAJERÍA	593	25
VENTANILLA PRESENCIAL	840	17
WEB	8574	5060
Total general	14718	

Fuente. Análisis OCI- tomado de los Archivos Excel denominados: *PQRDS-I-SEM-2020 (1).xlsx* y *PQRDS-PERIODO-PANDEMIA(1)*.

Tabla 2: Porcentaje de composición total peticiones por tipología primer semestre 2020

Tipo de PQR	Nº de Peticiones	Porcentaje de pqr recibidas por tipología.
DENUNCIA	1270	8.6%
FELICITACION	6	0.04%
PETICION	4901	33.2%
QUEJA	3662	24.8%
RECLAMO	1233	8.3%
SOLICITUD	3646	24.7%
PQR	14718	100%

Fuente. Análisis OCI- tomado del Archivo Excel denominado: *PQRDS-I-SEM-2020 (1)(1).xlsx* y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se Observó en la información remitida, por la Coordinación de Atención al Ciudadano, el total PQRSDS atendidas por canal y por cantidad, lo siguientes: 28 #767, 1 Atención al ciudadano, Call Center 137, correo electrónico 4529, Entrega Personal 13, fax1, funcionario 2, mensajería 593, ventanilla presencial 840 y web 8574; evidenciando durante el período de emergencia sanitaria los medios utilizados son, en primer lugar web con 5.060, segundo lugar correo electrónico 1.844, tercero Call Center 58, mensajería 25, ventanilla presencial 17 y #767 con 13 (*ver tabla 1*).
- ✓ Se observó que especificando la tipología se recibieron: Denuncias- mil dos ciento setenta (1270); Felicitaciones- seis (6); Peticiones- cuatro mil novecientos uno (4901); Quejas- tres mil seis cientos sesenta y dos (3662), Reclamo- mil dos ciento treinta y tres (1233) y Solicitudes- tres mil seis cientos cuarenta y seis (3646), para un total de catorce mil setecientos dieciocho (14718) PQRS (*ver tabla 2*).
- ✓ Se evidenció acorde con la información recibida en el archivo denominado, *PQRDS-I-SEM-2020 (1)(1).xlsx*, que del 100% (14.718) de las PQRS, radicadas durante el primer semestre de 2020, peticiones representan el mayor porcentaje de composición por tipología, con el 33.2% correspondientes a 4.901, en segundo lugar, están las quejas con el 24.8% que corresponde a 3.662 y en tercer lugar las solicitud con el 24.7% que corresponden a 3.646 radicadas en el período objeto de verificación.

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

Se verificó por parte de la auditora la información remitida mediante los archivos denominados *PQRDS-I-SEM-2020 (1).xlsx*, *PQRDS-PERIODO-PANDEMIA* y *memorando N° 20205310039433 versus* revisión selectiva de los radicados de respuesta en el Orfeo.

Se verificó el porcentaje total de PQRSD, con y sin registros de salida, por canales de atención y tipologías.

Adicionalmente se verificó el porcentaje de las PQRSD con registros de salida en período de pandemia.

Tabla 3: Porcentaje de trámite total de PQRSD con radicado de salida y sin radicado por tipología primer semestre de 2020

Tipo de PQR	N° de Peticiones	N° Radicado de Salida	Porcentaje radicado salida	N° Sin Radicado de Salida	Porcentaje sin radicado salida	OBSERVACIONES OCI
Denuncia	1270	8	0.1	1262	99%	Se observó que, del total de las denuncias asignadas el 99.3 se encuentra sin radicado de salida.
Felicitaciones	6	3	50%	3	50%	Se observó que, del total, de Felicitaciones el 50% se encuentra sin trámite.
Petición	4901	589	12.0%	4312	88%	Se observó que, del total de las peticiones el 88% están sin radicado de salida
Queja	3662	31	0.1%	3631	99%	Se observó que, del total, de las Quejas el 99% sin radicado de salida.
Reclamo	1233	6	0.1%	1227	99.5%	Se observó que, del total, de los reclamos el 99.5% están sin radicado de salida.
Solicitud	3646	2028	56%	1618	44.4%	Se observó que, del total, de las solicitudes el 44.3% se encuentran sin radicado de salida.
Total PQR	14718	2665	18%	12053	82%	Se observó que, del total de las PQRSD radicadas en la Supertransporte en el primer semestre de 2020, se reportó el 82% sin registro de salida, es decir sin trámite

Fuente: análisis OCI-- tomado del Archivo Excel denominado: PQRSD-PERIODO-PANDEMIA y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Observación - Acción Preventiva (AP) 01 (2020)

Se evidenció acorde con la información relacionada en la tabla anterior, que pese a la modificación de los términos de respuestas de las pqr por el Decreto 491 del 2020 y la suspensión de términos dispuesta por la Resolución 6255 de 29 de marzo de 2020, existen incumplimientos en los términos de respuestas, tal y como se detalla en cada una de los seguimientos realizados de forma individual a las diferentes dependencias, en los cuales no se observó radicado de salida, reflejando 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.

Adicionalmente se verificó el porcentaje de trámite de las PQRSD en período de emergencia sanitaria, detallado así:

Tabla 4: Tabla de verificación del porcentaje de las PQRSD con registros de salida en período de pandemia.

Tipo de PQR	N° de Peticiones	N° Radicado de Salida	Porcentaje radicado salida
Denuncia	663	1	0.1%
Felicitaciones	3	0	
Petición	2775	207	7.4%
Queja	1491	17	1.0%
Reclamo	572	4	0.6%
Solicitud	1513	583	39%
Total PQR- Pandemia	7017	812	12%

Fuente: análisis OCI-- tomado del Archivo Excel denominado: Tabla PQRSD 1er semestre 2020 y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

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

Tabla 5. Porcentaje de recepción por canal durante el primer semestre de 2020.

Etiquetas de fila	Cuenta de MEDIO RECEPCIÓN	Porcentaje por medio de recepción
# 767	28	0.1%
ATENCION AL CIUDADANO	1	0,00%
CALL CENTER	137	0.9%
CORREO ELECTRÓNICO	4529	31%
ENTREGA PERSONAL	13	0.08%
FAX	1	0,00%
FUNCIONARIO	2	0.01%
MENSAJERÍA	593	4.0%
VENTANILLA PRESENCIAL	840	6.0%
WEB	8574	58%
Total general	14718	100%

Fuente: Análisis OCI-, producción propia de la auditora- tomado del Archivo Excel denominado: *PQRDS-I-SEM-2020 (1).xlsx* y porcentajes calculados por el auditor de la OCI

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se evidenció que el canal de atención con mayor porcentaje de recepción es la Web con el 58%, a través del cual se recibieron 8.574 pqr's, durante el primer semestre de 2020, Seguido del correo electrónico con el 31% en el cual se recibieron 4529 pqr's y en tercer lugar la ventanilla presencial con el 6% en el cual se recibieron 842 pqr's, durante el período objeto de verificación.
- ✓ Se observó 28 peticiones por canal # 767- y 137 CALL CENTER -verbal, respecto de los cuales 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.

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 6: Totalidad de PQR asignadas por área, cantidad de radicados de salida.

Etiquetas de fila	Cuenta de DEPENDENCIA ACTUAL	Cuenta de FECHA RADICADO SALIDA
0 - Superintendente de Transporte	1	—
100 - Despacho Superintendente de Transporte	15	—
110 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	—
200 - Oficina de Control Interno	1	—
300 - Oficina Jurídica	534	—
310 - Grupo de Cobro por Jurisdicción Coactiva	59	—

330 - Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte	1	-
400 - Oficina de Planeación	3	-
500 - Secretaría General	2	-
502 - Grupo de Talento Humano	14	-
510 - Grupo Control Interno Disciplinario	5	-
530 - Dirección Administrativa	4	-
531 - Grupo de Atención al ciudadano	3.501	-
532 - Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	2.735	2.655
540 - Dirección Financiera	116	-
600 - Superintendencia Delegada de Puertos	2	-
630 - Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	159	7
640 - Dirección de Investigaciones de Puertos	7	-
700 - Superintendencia Delegada Concesiones e Infraestructuras	86	-
730 - Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	8	-
740 - Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	88	-
800 - Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre	46	-
810 - Grupo de Investigaciones a Informes de Infracciones de Transporte - IUIT	37	-
860 - Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	400	-
870 - Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	1.756	-
900 - Superintendencia Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	1	-
901 - Grupo de Promoción y Prevención Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	170	-
910 - Dirección de Investigaciones Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	4.893	-
(en blanco)	-	-
Total general	14.650	2.662

Fuente: Elaboración propia de la auditora con base en el análisis realizado- tomado del Archivo excel denominado: *PQRDS-I-SEM-2020 (1)).xlsx*

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se pudo determinar que teniendo en cuenta la cantidad de PQRS, reportadas por el área en las bases de datos denominadas: *PQRDS-I-SEM-2020 (1)).xlsx*, *PQRDS-PERIODO-PANDEMIA*, discrepan en cantidad, respecto de la totalidad de PQRS radicadas en la Supertransporte en el primer semestre de 2020
- ✓ Se observó que adicionalmente la información de la coordinación de Atención al Ciudadano las diferentes áreas, discrepa en cantidad, con la reportadas por algunas áreas.
- ✓ Incumplimiento en la Superintendencia de Puertos y transporte, en los tiempos de respuesta lo que genera la materialización de una situación de riesgo institucional.
- ✓ Se observó en las diferentes pruebas realizadas (ver tabla 1,2,3 y 5) totales **de 14.718 pqrs** recibidas, versus prueba de verificación por dependencias (asignadas) ver tabla 6, en la cual evidenció un total de 14.650, por lo que se estiman 42 pqrs sin asignar en el período del seguimiento.

Recomendaciones

- Realizar una verificación y ajustes correspondientes, del número real y total de pqr's que ingresan y se remiten a las diferentes dependencias.

- Realizar capacitaciones con las dependencias que presentan incumplimientos para la atención oportuna de las PQRSD, frente a las generalidades de las PQRSD 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.

Prueba Realizada

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

Conforme la información remitida en la base de datos, se pudo observar que se reporta por medio de recepción, funcionario (2) petición verbal; adicionalmente son reportados varios medios de recepción de pqr's (ver tabla 5): #767 o atención por celular con, 28 radicadas y Call Center o línea de atención 018000915615, con 137 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 PQR'S 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.

Las situaciones evidenciadas por la auditora en el cumplimiento de la evaluación Semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – I Semestre de 2020, del trámite adelantado para dar respuesta a las peticiones verbales, permitió verificar que las acciones adelantadas, para eliminar la causa raíz del *Hallazgo 02 (2019)* no están siendo efectivas, por lo que se reitera:

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 dieciséis (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 PQR'S verbales, acorde con lo dispuesto en el Parágrafos 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.

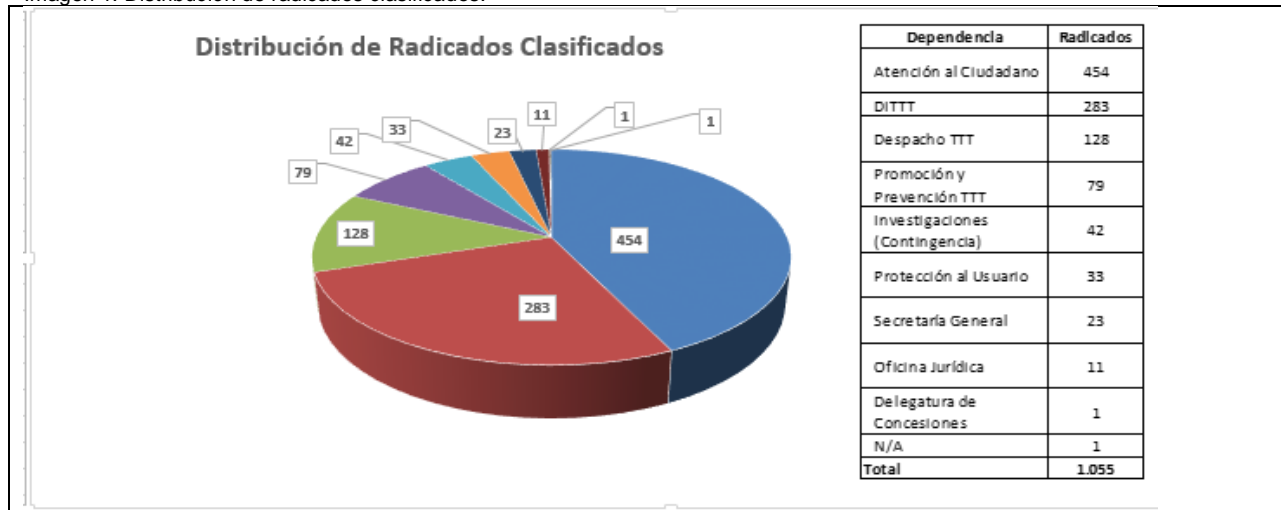
DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.

Con memorando N° 20208700039913, del 08 de julio del 2020, remitido vía correo electrónico el día 08-07-2020, por la Dra. Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegada de

Tránsito y Transporte Terrestre, dando respuesta a la OCI, con la siguiente información, para ser verificada por parte de la auditora en archivos denominados:

- PQRs DITT Enero - junio 2020.xlsx
- PQRs PYP Enero - junio 2020.xlsx
- Reclasificación de PQRS DITT.xlsx
- 20208700039913.pdf.
- SEG-FR-006 Carta de presentación de auditoria (1)

Imagen 1: Distribución de radicados clasificados.



Fuente: grafica remitida por la Delegada de tránsito y transporte en archivo denominado: *Reclasificación de PQRS DITT*

Tabla 7: Verificación de cantidad por canal de entrada y cantidad de respuestas de pqr Promoción y prevención de enero a junio.

Etiquetas de fila	Cuenta de Canal de Entrada	Cuenta de Fecha de Salida	Etiquetas de fila	Cuenta de PROCEDENCIA	Cuenta de RADICADO MEMORANDO	Cuenta de RADICADO OFICIO	Cuenta de FECHA RADICADO
Vigía	468	330	CALL CENTER	20			
Total general	468	330	ELECTRÓNICO	408	14	4	4
			ENTRADA	781		2	2
			ENTREGA PERSONAL	4			
			MENSAJERÍA	121	2		
			VENTANILLA				
			PRESENCIAL	213	3	3	3
			WEB	664	29		
			Total general	2211	48	9	9

Fuente: Elaboración propia de la auditora, producto del análisis- tomado del Archivo Excel denominado: *PQRs PYP Enero - junio 2020.xlsx*

Fuente: Análisis OCI-, producción propia de la auditora- tomado del Archivo Excel denominado: *PQRs DITT Enero - junio 2020.xlsx*

Prueba Realizada

Verificar las PQR'S recibidas y gestionadas durante el primer semestre de las Direcciones de la Delegada

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se evidenció diferencias en la información de las bases de datos remitidas denominadas *PQRs DITT Enero - junio 2020.xlsx* (ver tabla 7) un total de 2211 versus *Reclasificación de PQRs DITT.xlsx* – (ver imagen 2), un total de 1.055, observando debilidades en los mecanismos de control para asegurar la consistencia y confiabilidad de la información suministrada.
- ✓ se observó en las bases de datos remitidas por la Delegada DENOMINADAS *PQRs PYP Enero - junio 2020.xlsx* VERSUS *PQRs DITT Enero - junio 2020.xlsx*, que no permite realizar un comparativo de manera consistente, debido a la falta de ítems de los solicitados en el plan de trabajo comunicado, lo que no permitió realizar la verificación de los requerimiento por tipo y su estado.
- ✓ Se observó que la Delegada no está implementando los controles de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento suscrito, que le permitan cumplir con los requerimientos de PQR'S, en aras de fortalecer el Sistema de Control Interno.
- ✓ Se observó debilidades en la consistencia y confiabilidad de la información suministrada.

Recomendaciones

Identificar e implementar controles, para asegurar la consistencia de la información.

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

Remitir la información solicitada, con las características establecidas, por la OCI según el plan de trabajo comunicado.

Prueba Realizada

Verificación Gestión Total de Atención de Requerimientos

Si bien se evidenció inconsistencia en la información suministrada, de forma que no se puede determinar el total de pqr de la Delegada de Tránsito, se pudo realizar la verificación respecto del cumplimiento a partir de las fechas y respuestas.

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Se observó 1.500 pqr en estado *pendiente* en la base de datos denominada *PQRs DITT Enero - junio 2020.xlsx* esto entre los periodos comprendidos entre el 01 de enero y el 23 de marzo -790 y 710 en el período aislamiento a partir del 24 de marzo y el término del corte del seguimiento 30 de junio de 2020.
- ✓ Se observó 593 trámites pendientes que corresponden a quejas, denuncias y quejas, lo que establece actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, cobijadas con la potestad otorgada mediante artículo 6° *Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa* del Decreto 491 de 2020 “«Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”. Acogiéndose la superintendencia a dicha suspensión, mediante Resolución 6255 de 2020 desde el 30 de marzo de los corrientes.

- ✓ Se observó que no se tramitaron 328 pqr's radicadas en el período comprendido entre el 01 de enero y el 23 de marzo de 2020, las cuales contaban con la modificación del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sobre los términos de respuestas, conforme lo dispuesto por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Situación que evidencia el incumplimiento de los términos establecidos por la Ley, para dar respuesta, y la falta de efectividad en los controles establecidos en el plan de mejoramiento suscrito por lo que se reitera el **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 memorando N° 20207000039833 del 07 de julio de 2020, el Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura y correo electrónico remitido de la misma fecha, Iovanna Glenia León Vargas, Asesora de la misma Delegada, dieron respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, adjuntando los archivos denominados:

- V5_CARTA DE REPRES AUDITOR O SALVAGUAR I Sem 2020 PQRSD.docx;
- 120207000039833_00001 Rta OCI PQRSD i Sem2020.docx
- Plan de Trabajo II Sem 2020 PQRSD DCEI.xlsx

Prueba Realizada

Verificar PQR’S recibidas y gestionadas durante el primer semestre

Se observó un total de seis cientos noventa y ocho (698) radicados, según información remitida en el archivo excel denominado: *Plan de Trabajo II Sem 2020 PQRSD DCEI.xlsx*, teniendo en cuenta la a tipología, cantidad de PQRSD con y sin registros de salida.

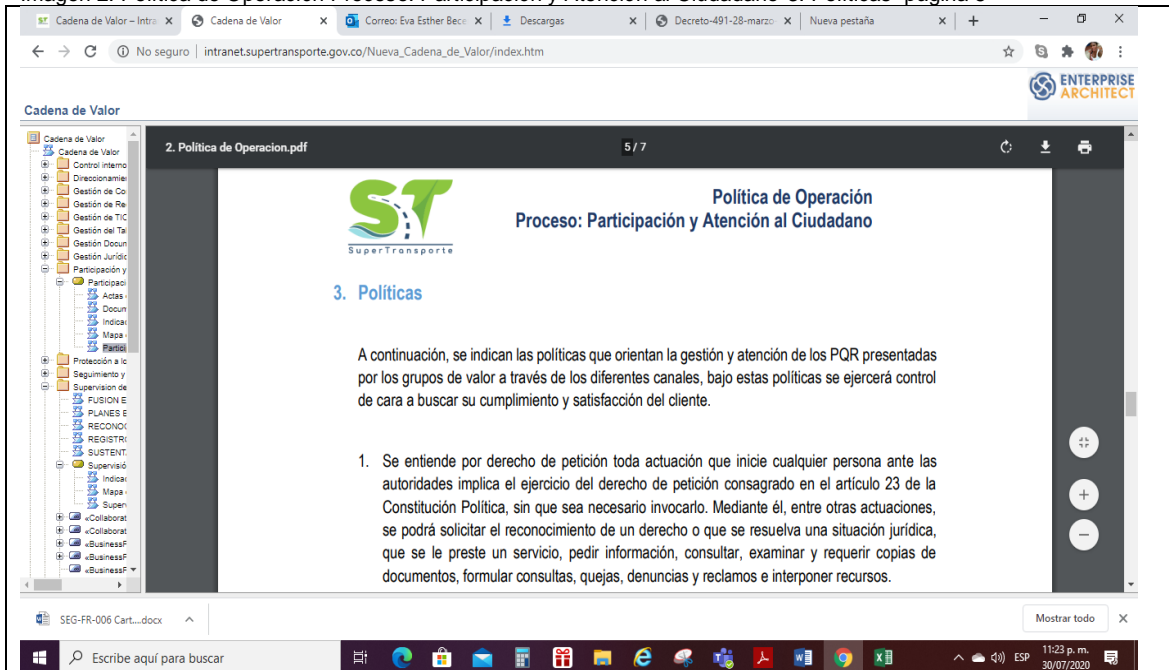
Tabla 8- Verificación de Tipologías de PQR, por cantidad con y sin registro de salida.

Tipo de PQR	N° de Peticiones	N° Registro de Salida	N° Sin Registro de Salida
DENUNCIA	21	1	3
DERECHO DE PETICIÓN	118	3	8
DOCUMENTOS INFORMATIVOS	489	882	61
QUEJA	56	27	2
RECLAMO	12	33	0
REQUERIMIENTO ENTRE AUTORIDADES	1	1	0

SOLICITUD INCORPORACIÓN SUCURSAL EXTRANJERA	1	4	0
Total PQR	698	624	74

Fuente: Elaboración propia de la auditora con base en el análisis realizado, tomado De Archivo excel denominado: *Plan de Trabajo II Sem 2020 PQRSD DCEI.xlsx*

Imagen 2: Política de Operación Proceso: Participación y Atención al Ciudadano-3. Políticas- página 5



Fuente: Tomado por la auditora, de la intranet en el link:
http://intranet.supertransporte.gov.co/Nueva_Cadena_de_Valor/index.htm

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó la falta de unificación de criterios en la tipología de PQR, conforme lo publicado en la Nueva cadena de valor- proceso de participación y atención al ciudadano-Política de Operación dispuesta respecto de las PQRSDC ,en http://intranet.supertransporte.gov.co/Nueva_Cadena_de_Valor/index.htm (ver imagen 2), donde se pudo verificar que se identifican los siguientes tipos de solicitudes: “(...)pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos...” No obstante, al respecto, esta Oficina reitera la alerta preventiva generada 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 se cita 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”.
- ✓ Se clasificaron veintiún n (21) en denuncias y ciento dieciocho (118) derechos de petición, cincuenta y seis (56) quejas, doce (12) reclamos, requerimientos entre autoridades uno (1), una (1) solicitud sucursal extranjera representando la tipología documento informativo con cuatros cientos ochenta y nueve (489), la cantidad más alta de PQR’S. En este sentido, se reitera la alerta preventiva desde la Oficina de Control Interno, relacionada con la tipología “documento informativo”, el cual no existe dentro de la normatividad aplicable situación que genera imprecisiones respecto de la los términos establecidos por Ley para la gestión respectiva

Recomendación

Implementar los ajustes y controles correspondientes, que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno, inmerso en la Gestión de las PQRS por parte de la Delegada de Concesiones.

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 setenta y cuatro (74) radicados sin respuesta, citando en el ítem denominado *N° de registro de salida* las frases *“En revisión ORFEO o en trámite.”*

Se observó los radicados citados del trámite de seiscientos noventa y ocho (698) pqr., respecto de los cuales se verificó el cumplimiento de términos de respuesta, según selectivo

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Se observó que del total de seiscientos noventa y ocho (698) registros relacionados; no se reportó radicado de salida de setenta y cuatro (74) *y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*

Teniendo en cuenta lo citado, se observa que las acciones del plan de mejoramiento suscrito, no han sido efectivas, de manera que eliminen la causa raíz que generó el hallazgo, por lo que se reitera el hallazgo:

“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”.

DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR TRANSPORTE

Se remitió memorando N° 20209000039573 del 06 de Julio de 2020, por parte la Superintendente Delegada Para la Protección de Usuarios Del Sector Transporte, mediante correo electrónico de la misma fecha, dio respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, adjuntando los archivos denominados:

- 120209000039573_respuesta control interno.docx
- SEG-FR-006 Carta de presentación de auditoria.docx
- Base ControlInterno_SEMESTRE I_2020.xlsx

Pruebas Realizadas

Se realizó la verificación de la información remitida, mediante archivo denominado Base ControllInterno_SEMESTRE I_2020.xlsx versus sistema de información Orfeo y normatividad aplicable.

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

Conforme lo observado, en el archivo excel denominado: *ControllInterno_SEMESTRE I_2020.xlsx* remitido, por la Delegada, se recibieron pqr's, con tipología Petición con ciento setenta y un (171) y cuatro mil novecientas sesenta y cinco quejas (4965).

Tabla 9- Cantidad de pqr'sd por tipología

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPOLOGÍA
Petición	171
Queja	4965
Total general	5136

Fuente. Producción propia de la Auditora - Análisis OCI- denominado: *ControllInterno_SEMESTREI_2020.xlsx*

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Se observó en el archivo citado un total de cinco mil ciento treinta y seis (5.136) pqr's recibidas por la Delegada, evidenciando que de este total se reportó mil doscientas cincuenta y uno (1251) sin radicado de salida.
- ✓ Frente a la situación en particular se observó que del total de 1251 los trámites pendientes, mil doscientos cuarenta y seis (1246) corresponden a quejas, lo que establece actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, cobijadas con la potestad otorgada mediante artículo 6° *Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa* del Decreto 491 de 2020 “«*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*” Acogiéndose la superintendencia a dicha suspensión, mediante Resolución 6255 de 2020 desde el 30 de marzo de los corrientes.
- ✓ Se observó la falta de radicados de respuesta de cinco peticiones, las cuales tienen como fechas de radicación del 18 al 26 de junio, las cuales contaban con la modificación del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sobre los términos de respuestas, conforme lo dispuesto por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Recomendación

Implementar las acciones de mejora necesarias, para el cumplimiento de los términos legales y en caso de considerar necesario replantear las acciones, de manera que aseguren su ejecución en términos de efectividad.

DELEGADA DE PUERTOS

Mediante correo electrónico del 07 de julio de 2020, dieron respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, remitieron adjunto para ser verificados la siguiente información, en los archivos denominados:

- Carta de presentación de auditoria PQR Diligenciada.docx
- Instructivo para remisión de documentos virtuales.docx
- PQRConsolidado I semestre 2020.xlsx.

Pruebas Realizadas

Verificar las PQR'S recibidas y su gestión

Se observó, inconsistencias en la información teniendo en cuenta el reporte del total de pqrsc recibidas por la Delegada de Puertos 571, versus la cantidad de PQRs, que la prueba aplicada por dependencias (ver tabla 6) arrojó, en la cual atención la información de Atención al ciudadano reportó 2 remitidas a la Delegada de Puertos.

Pruebas Realizadas

Verificar Número Total de Requerimientos por Tipología y Su Estado.

Se realizó revisión en la información remitida archivo excel denominado: **PQR Consolidado I semestre 2020**

Imagen 3: cuadro resumen- gestión de pqrsc de la Delega de Puertos

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2020 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS													
MES	N° TOTAL DE REQUERIMIENTOS	ACTIVIDADES REALIZADAS											
		RECIBIDAS				GESTIONADAS				PENDIENTES			
		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y SOLICITS	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y SOLICITS	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS Y SOLICITS	DENUNCIAS
EN OFICINA													
ENERO	100	0	1	99	0	0	1	93	0	0	0	6	0
FEBRERO	91	0	4	87	0	0	4	87	0	0	0	0	0
MARZO 1 AL 19	77	5	7	64	1	5	7	64	1	0	0	0	0
SUBTOTAL	268	5	12	250	1	5	12	244	1	0	0	6	0
TRABAJO REMOTO EN CASA													
MARZO 20 AL 31	21	8	1	11	1	8	1	11	1	0	0	0	0
ABRIL	115	7	11	96	1	7	11	92	1	0	0	4	0
MAYO	70	15	3	51	1	13	3	45	1	2	0	6	0
JUNIO	97	7	6	83	1	2	4	19	0	5	2	64	1
SUBTOTAL	303	37	21	241	4	30	19	167	3	7	2	74	1
TOTAL SEMESTRE	571	42	33	491	5	35	31	411	4	7	2	80	1

Fuente :cuadro remitido por la Delegada de Puertos en archivo denominado: *PQR Consolidado I semestre 2020*

Tabla 10- porcentajes de registros de salida y los incumplimientos de las Delegada de Puertos por tipología y Períodos de atención- primer semestre de 2019.

Tipo de PQR	N° de PQRSD antes de la pandemia	N° de PQRSD Período Pandemia	total
Denuncia	1	4	5
Petición	5	37	42
Queja	12	21	33
Reclamo/ solicitud	250	241	491
Total PQR	268	303	571

Fuente- Elaboración propia de la Auditora- Análisis OCI- Tomado De Archivo excel denominado: *PQR Consolidado I semestre 2020*

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó que del total 571 pqr, asignadas la cantidad más relevante según tipología son los reclamos/solicitudes 491 siendo la cantidad del período de pandemia la más baja, seguido de las peticiones con 42, y finalmente en tercer lugar las quejas con 42
- ✓ Se evidenció que las cantidades de PQRSD, para la Delegada de puertos por tipología no representó mayor impacto el tiempo de pandemia.

Verificar la gestión total de atención de requerimientos

Se verificó la información remitida por la Delegada de Puertos en archivo denominado: *PQR Consolidado I semestre 2020 versus normatividad aplicable*

Situaciones evidenciadas

- ✓ Fueron reportadas 571 pqr de las cuales se pudo observar: sin trámite en el periodo de normalidad, 6 Reclamo/ solicitud; así mismo en el periodo de pandemia se verificó sin registros de respuesta, 7 peticiones, 2 quejas, 80 Reclamo/ solicitud y denuncias 1, para un total de 96.
- ✓ Se verificó, del total 96 radicados sin respuesta o trámite, que solo 18 se encuentran por fuera de los términos, teniendo en cuenta, la modificación estipulada por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sobre los términos de respuestas, conforme lo dispuesto por el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Situación por la cual se reitera el *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, 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 conllevan a la posible materialización de eventos de riesgos de pérdida de imagen institucional”.

Recomendación

Identificar e implementar las acciones de mejora necesarias, para el cumplimiento de los términos legales.

OFICINA JURÍDICA

Se hace la salvedad, que la Oficina Asesora Jurídica, no remitió información, para la realización de la verificación, por lo cual se tomó como soporte la información sobre radicado y gestión realizada, allegadas por la Coordinación de Atención al Ciudadano, para el informe preliminar, no obstante, realizó retroalimentación al mismo y allegó evidencias que fueron verificadas por parte del auditora, para la generación del presente informe definitivo.

Prueba Realizada

Verificación relación en tabla Excel de PQR'S recibidas durante el primer Semestre

Se realizó la verificación a la información contenida en el archivo enviado por la Coordinación de Atención al Ciudadano, denominado *PQRDS-I-SEM-2020 (1)*, donde se pudo evidenciar el reporte de traslado al Oficina Asesora Jurídica de un total de quinientos treinta y cuatro (534) radicados (ver tabla 11) en el período objeto del seguimiento:

Tabla 11- Cantidad de pqrds por tipología Oficina Asesora Jurídica

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO PQR
300 - Oficina Jurídica	534
DENUNCIA	11
PETICION	295
QUEJA	21
RECLAMO	13
SOLICITUD	194
Total general	534

Fuente- producción propia de la Auditora- Análisis OCI- Tomado De Archivo excel denominado: *ControllInterno_SEMESTREI_2020.xl*

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó en la información remitida un total de quinientos treinta y cuatro (534) pqr remitidas al área Jurídica, distribuidas por tipología, 295 peticiones, 21 quejas, 13 reclamos y 194 solicitudes.
- ✓ Se observó incumplimiento del 100% en adelantar trámite y dar atención oportuna de pqrds, conforme la información verificada en el archivo denominado *PQRDS-I-SEM-2020 (1)*, remitido, por el Grupo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Falta de controles en el manejo de las pqr, teniendo en cuenta la falta de respuesta y cumplimiento de los términos de ley.

Acorde con las debilidades evidenciadas, se reitera el **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 Asesora Jurídica al informe Preliminar – Correo electrónico del 11 de agosto de 2020.

La Jefe de la Oficina Asesora Jurídica mediante Correo electrónico del 11 de agosto del 2020, remitido respuesta al Informe preliminar comunicado, en los siguientes términos: *sic “En atención al radicado 20202000038453 del 29 de junio de 2020, nos permitimos remitir anexo el listado de PQRS que ingresaron a la Oficina Asesora Jurídica, así como su respectiva respuesta radicada por ORFEO.*

Así mismo nos permitimos informar que fueron resueltas 103 tutelas impuestas contra la entidad por violación al derecho fundamental de petición en el primer semestre del 2020, obteniendo durante este periodo 15 fallos en contra”. Adicionalmente adjuntó archivo Excel denominado: MEMORANDO OAJ 06.08.2020 (1).

Prueba realizada

Se verificó el archivo remitido por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica denominado: “MEMORANDO OAJ 06.08.2020 (1)” versus la información remitida por la Coordinadora del Grupo de Talento Humano. Así mismos la consulta en el sistema de gestión Orfeo.

Tabla 12: Cantidad de pqrds por tipología y cuenta de fechas de respuestas- información Oficina Asesora Jurídica

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPOLOGIA	Cuenta de FECHA DE RESPUESTA
Consulta	303	303
Consulta - Traslado externo	1	1
Derecho de petición	28	28
Derecho de petición - Queja - Traslado interno	1	1
Derecho de petición - Traslado interno	2	2
Información	9	9
Petición	172	171
Queja	12	11
Queja - Traslado interno	6	6
Solicitud de información	21	21
Solicitud de información - Traslado interno	1	1
Sometimiento a Control	1	1
Traslado	1	1
Traslado Externo	4	4
Traslado Interno	8	8
(en blanco)		4
Total general	570	572

Fuente- producción propia de la Auditora- Análisis OCI- Tomado De Archivo excel denominado: MEMORANDO OAJ 06.08.2020 (1)

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó en las pqrds reportadas por la Coordinación de Atención al Ciudadano 534, versus las reportadas por la Oficina Asesora Jurídica 570, diferencia de 36.
- ✓ Verificó la auditora en el sistema de gestión Orfeo, una muestra no estadística de 30 radicados de salida, tomados del archivo remitido por la Oficina Asesora Jurídica, lo que evidenció incumplimiento en los términos de respuesta establecidos por la normatividad en 25 radicados de la muestra seleccionada.

- ✓ Se evidenció que las tipologías que están registrando, no corresponden con las indicadas en la normatividad aplicable y con 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/NuevaCadenaValor/index.htm>, 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.

Por lo anteriormente verificado con la evidencia aportada, por la Oficina Asesora Jurídica, para ser analizada, por la Auditora de la Oficina de Control Interno, se observó que no desvirtúa los posibles incumplimiento, razón por la cual se mantiene el hallazgo configurado en el informe preliminar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Verificar la identificación de Riesgos relacionados con el cumplimiento

VERIFICACIÓN MAPA DE RIESGOS E IDONEIDAD DE CONTROLES

Participación y Atención al Ciudadano

Prueba Realizada

Se verificó la información incluida en el mapa de riesgos del proceso dispuesto en http://intranet.supertransporte.gov.co/Nueva_Cadena_de_Valor/index.htm, observando la identificación de dos (2) riesgos, se tomó como selectivo para la presente evaluación de riesgo:

1) Cumplimiento – Preventivo- Prioritario (Coordinador de Atención al Ciudadano,

Riesgo: Incumplimiento de los tiempos legales.

Descripción: Incumplimiento de tiempos de entregas a los ciudadanos de los requerimientos allegados a la Superintendencia de Transporte

*Causas: *Falta conocimiento de los lineamientos y responsabilidades relacionados con Atención de PQRSDC.*

**Falta de alertas tempranas sobre tiempos de vencimiento.*

**Falta de revisión de aplicativos (VIGIA, ORFEO) por parte de las áreas.*

Consecuencias: Afectación de imagen institucional. Sanciones legales.

Controles – “Acción:

1. **El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, una vez al semestre, garantiza el conocimiento de lineamientos del procedimiento de PQRSDC, mediante socialización del mismo a través de piezas comunicativas y reuniones presenciales. En el caso, de no poder realizar dichas reuniones, se realizará el envío masivo del procedimiento a los colaboradores de la entidad. La evidencia de este control son las piezas comunicativas.*
2. **El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, diariamente, garantiza el conocimiento del estado de PQRSDC, mediante el envío de alertas tempranas a los jefes de las dependencias a través de correos electrónicos. En el caso de no poder realizar el envío mediante correo electrónico, se realizará llamadas a los jefes notificando el estado de sus requerimientos. La evidencia de este control son los correos electrónicos y la bitácora de llamadas.*

3. **El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, mensualmente, garantiza socialización de tips y responsabilidades de los colaboradores, mediante el envío piezas comunicativas socializando estas. La evidencia de este control son las piezas socializadas**

Producto de la evaluación y verificación de los tres (3) controles, por parte de la auditora con base en el “en el análisis y evaluación de los controles para la mitigación de los riesgos”, de acuerdo con las seis variables establecidas (responsable, periodicidad, propósito, cómo se realiza la actividad de control, qué pasa con las observaciones o desviaciones y evidencia de la ejecución del control) de la Guía para la Administración del Riesgo en Entidades Públicas, se observó que algunos controles, arrojaron calificaciones con “RANGO DEBIL” de 50%, 60% y 45% respectivamente (ver anexo 1), debido a los siguientes aspectos :

Periodicidad:

Las acciones 1, 2 y 3, obtuvieron calificación de 0%, en el diseño se observó que solo se aplica una vez semestralmente, período de tiempo que no permitiría mitigar o erradicar el riesgo.

Propósito

Las acciones 1 y 3, obtuvieron una calificación del 0%, por cuanto la actividad desarrollada, por sí sola no previene ni detecta las causas que pueden dar origen al riesgo, situación que se evidencio en la verificación correspondiente a este semestre en la cual fueron reiterados los hallazgo de incumplimiento en los términos legales, para dar respuesta a las pgrs, por parte de las dependencias, Grupo de Atención al Ciudadano, Oficina Asesora Jurídica y las Delegadas de Puertos, Tránsito y Concesiones.

Observaciones o desviaciones

Las acciones 1, 2 y 3, obtuvieron calificación de 0%, por cuanto los resultados del seguimiento realizado en este informe arrojó que las observaciones, desviaciones o diferencias identificadas como resultados de la ejecución del control no son investigadas y resueltas de manera oportuna

Evidencia de la ejecución del control

Las acciones 2 y 3, obtuvieron calificación de 0%, teniendo en cuenta que producto de las observaciones prácticas y monitoreo en el correo electrónico de la auditora y no se evidenció cumplimiento.

En este sentido, por la citada evaluación se generan las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones:

Realizar la adecuada identificación controles e implementación, para asegurar la mitigación y materialización de eventos de riesgo, teniendo en cuenta que el incumplimiento de términos de respuestas de pgrs ha sido reiterativo.

Realizar el análisis de causas, para la adecuada identificación de los controles que permitan, la eliminación o modificación de las situaciones de riesgo.

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 del cumplimiento de los términos de respuesta, persisten los incumplimientos, por partes de las dependencias situación por la cual se reiteraron los hallazgos, ya comunicados y sobre los cuales suscribieron planes de mejoramiento.

Teniendo en cuenta las situaciones evidenciadas y relacionadas se recomienda la revisión y ejecución de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento que permitan eliminar la causa que generó el hallazgo, de manera que se fomente la cultura de control y que permita prevenir la posible materialización de eventos de riesgos.

7. CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno, inmerso en la gestión de sobre atención a pqr's, 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.

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.

Implementar las recomendaciones contenidas en el presente informe.

Los hallazgos reiterados en el citado informe, requiere de la aplicación oportuna de las acciones correspondientes, según los planes de mejoramiento suscritos por los responsables de cada área.

Según el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la dimensión de Control Interno, en la primera línea de defensa: *"... su rol principal es el mantenimiento efectivo de los controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Para ello, identifica, controla y mitiga los riesgos a través del Autocontrol"*... y en los aspectos claves para el Sistema de Control Interno a tener en cuenta por parte de la primera línea:

....

...."El conocimiento y apropiación de las políticas, procedimientos, ... que permitan tomar acciones para el autocontrol ..."

La identificación de riesgos y el establecimiento de controles, así como su seguimiento, acorde con el diseño de dichos controles, evitando la materialización de riesgos, ...", entre otros.

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 implementa 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;

- 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”.

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

ORIGINAL FIRMADO

Alba Enidia Villamil Muñoz

Jefe Oficina de Control Interno

Coordinador (a) Plan Anual de Auditoría

ORIGINAL FIRMADO

Eva Esther Becerra Rentería

Profesional Especializado

Auditora Interna OCI

Responsable de la verificación

Copia: CICCI: Camilo Pabón Almanza – Superintendente, María Pierina González Falla - Secretaria General, María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Asesora Jurídica, Diego Felipe Díaz Burgos – Jefe Oficina Asesora de Planeación, Javier Pérez Pérez - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor , Álvaro Ceballos Suarez - Superintendente Delegado de Puertos, Wilmer Arley Salazar Arias - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura, Adriana del Pilar Tapiero Cáceres - Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, Jaime Alberto Rodríguez Marín - Director Financiero

Elaboró y Verificó: Eva E. Becerra Rentería- Profesional Especializado- Auditor OCI

Revisó: Alba Enidia Villamil Muñoz – Jefe OCI.

Z:\OCI_2020\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\17. PQRS\PRIMER SEMESTRE\Informe Definitivo\Inf. Defvo de Evaluacion 1er. sem.19_08_20.docx