

MEMORANDO
20202000023513

No. 20202000023513
Bogotá, 05-03-2020

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

Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

De: Jefe Oficina Control Interno

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

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías previsto para la vigencia 2020, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y de conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"* en especial en su artículo 2 *"Objetivos del sistema de control interno"*. Literal c *"Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad"* y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

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

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

Producto del análisis y verificación de la información, se reiteraron hallazgos y observaciones los cuales requieren de suscripción de plan de mejoramiento, para la implementación de acciones, por parte de los responsables, el formato de plan de mejoramiento se encuentra dispuesto en la cual se encuentra dispuesto en la nueva cadena de valor de la entidad proceso Seguimiento y Evaluación Independiente a la Gestión Institucional, procedimiento Gestión de Auditoría y Evaluación del Sistema de Gestión link http://intranet.supertransporte.gov.co/Nueva_Cadena_de_Valor/index.htm - documentos de

1

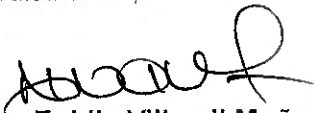
referencia internos (*suscribirlo teniendo en cuenta la identificación proceso y el hallazgo que ha sido señalado en la presentación de resultados producto del seguimiento, incluyendo análisis de causas y definir acciones de mejora en términos de eficacia y efectividad*) que eliminen la causa raíz.

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

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

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

Cordialmente,



Alba Enidia Villamil Muñoz

Anexo: Uno (12 folios).

Copia: Integrantes del Comité Institucional de Control Interno

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

Z:\BACKUP EVA BECERRA\CONTROL INTERNO\2020\Informes\PQR\Evaluación PQR- segundo semestre 2019\Informe Definitivo\Rad- Memo- Comunicacion Informe Definitivo _II sem_ PQR 2019 .docx

Evaluación: X Seguimiento: Auditoría Interna:

FECHA: 05 de marzo de 2020

NOMBRE DEL INFORME:

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

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar la oportunidad y calidad de las respuestas generadas (muestreo selectivo no estadístico).

Verificar los riesgos del proceso y la efectividad de los controles.

Realizar seguimiento a los resultados de informes anteriores

3. ALCANCE

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

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

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

- Resolución 1835 de 2017 *"Por el cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte"*
- Resolución 1795 de mayo de 2019 *"Por la cual se suprimen y crean nuevos grupos internos de trabajo de la Superintendencia de Transporte"*.
- Protocolo de atención a pqrs.

METODOLOGÍA

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

Verificación, búsqueda de información en el sistema Orfeo y VIGIA.

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

Con memorando N° 20202000018333 del 25-02-2020 se comunicó el informe Informe Preliminar semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – II Semestre de 2019.

Las Siguietes áreas presentaron dentro del término de los tres días, Observaciones a la Comunicación del Informe Preliminar sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – II Semestre de 2019 :

-Grupo de atención al ciudadano con memorando No. 20201000021133 del 28- 02- 2020.

-Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre automotor mediante correo electrónico del 26 de febrero de 2020

-Delegada de Concesiones e Infraestructura con memorando No. . 20207000020543 del 27-02-2020

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"*.

Previo comunicación del plan de trabajo y solicitud de Información por parte de la Oficina de Control Interno, a las áreas misionales, mediante memorando No. 20202000005063 del 27 de enero de 2020, radicado en el Sistema Orfeo y adicionalmente, enviado por correo electrónico del día lunes 27 de enero de 2020, para que allegaran información.

Para dar desarrollo al seguimiento, se verificó teniendo en cuenta la información suministrada, por las diferentes áreas y lo verificado por parte de la auditora, el sistema de gestión Orfeo, del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas, por medio de los canales de atención dispuestos para ciudadana, por la superintendencia de Transporte, durante el segundo semestre de 2019.

A continuación, se presenta el desarrollo de cada uno de los objetivos propuestos y comunicados en el plan de trabajo de evaluación:

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

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Con memorando N° 20201000007153 del 31-01-2020, remitido por correo electrónico el día 03-02-2020, la Coordinadora Centro de Atención al Ciudadano, dio respuesta a la OCI allegando la siguiente información, para ser verificada por parte de la auditora:

- ❖ Archivo Excel denominado: BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx.
- ❖ Archivo pdf Nombrado: Carta salvaguarda.pdf.
- ❖ Memorando N° 20201000007153 del 31-01-2020

Prueba Realizada

Verificación de los canales de atención:

Conforme a la verificación realizada a la información suministrada, se observó en la BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx las siguientes características:

Se observó que por canales de recepción se recibieron las cantidades: #767, Atención al ciudadano, Call Center, Electrónico, Entrega personal, Fax Funcionario, Mensajería, Ventanilla Presencial, Web y #N/D, detalladas en la siguiente tabla:

Tabla 1: Canales de recepción y cantidades – Porcentaje por canal de recepción

Nº	Medio de Recepción	Cantidad	% Por canal de recepción
1	#767	100	0.8%
2	Atención al ciudadano	1	0.0%
3	Call Center	231	1.9%
4	Correo Electrónico	4900	39.4%
5	Entrega personal	71	0.6%
6	Fax	8	0.1%
7	Funcionario	2	0.0%
8	Mensajería	1.414	11.4%
9	Ventanilla Presencial	1.269	10.2%
10	Web	4.436	35.7%
11	#N/D	5	0.0%
	total	12.437	100%

Fuente. Producción Auditora- tomado del Archivo Excel denominado: BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx

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), como se detalla a continuación:

Tabla 2: Porcentaje de composición total peticiones por tipología segundo semestre de 2019

Tipo de PQR	Nº de Peticiones	%composición total peticiones por tipología	Nº Registro de Salida	% Registro de Salida	Nº Sin Registro de Salida	% sin Registro de Salida
CONSULTA	171	1.37%	37	1.70%	134	1.31%
DENUNCIA	1165	9.37%	115	5.30%	1050	10.23%
PETICION	3321	26.70%	379	17.46%	2942	28.66%

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	13	0.10%	3	0.14%	10	0.10%
QUEJA	6251	50.26%	1505	69.32%	4746	46.23%
RECLAMO	120	0.96%	19	0.88%	101	0.98%
SOLICITUD	435	3.50%	75	3.45%	360	3.51%
SOLICITUD DE INFORMACION	961	7.73%	38	1.75%	923	8.99%
Total PQR	12437	100.00%	2171	100.00%	10266	100.00%

Fuente. Análisis OCI- tomado del Archivo Excel denominado: BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Información de radicados por tipología en hoja denominada: *Radicados no requieren respuesta*

Tabla 3: Porcentaje de composición total por tipología denominada: Radicados no requieren respuesta segundo semestre de 2019

Tipo de PQR	Nº de Peticiones	%
Alcance	66	12.94%
Copia	392	76.86%
Descargos	1	0.20%
Entrega Informes	16	3.14%
Felicitaciones	1	0.20%
Prueba	1	0.20%
Recurso	4	0.78%
Respuesta	21	4.12%
Revocatoria	8	1.57%
Total	510	100.00%

Fuente. Análisis OCI- tomado del Archivo Excel denominado: BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se evidenció que el canal de atención con mayor porcentaje de recepción es el correo electrónico con el 39.4% con 4.900 pqr recibidas, seguido de la Web con el 35.7%, en tercer lugar, la Mensajería con el 11.4% en el cual se recibieron 1.414 pqr, durante el período objeto de verificación.
- ✓ Acorde con la información relacionada en la tabla 2, se observó que del 100% (12437) de las PQRS, radicadas durante el segundo semestre de 2019, las denuncias representan el mayor porcentaje de composición por tipología, con el 50.26% correspondientes a 6.251 quejas (ver tabla 2), lo que cambió el comportamiento en tipo y porcentaje de pqr con relación al primer semestre de 2019 en el cual las quejas tuvieron el 31.2% con 2.097.
- ✓ En segundo lugar, están las peticiones con el 26.7% que corresponde a 3.321 (ver tabla 2), a diferencia del primer semestre 2019, en el cual ocuparon el tercer lugar, con el 21,4% que corresponden a 1437 radicadas
- ✓ Un total de 657 radicados denominados: *radicados duplicados* e información de 510 radicados en hoja denominada: *Radicados no requieren respuesta* (ver tabla 3)

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

Prueba realizada

Se verificó el porcentaje de pqr presentadas, tramitadas y sin tramite, por canales de atención y tipologías.

Tabla 4 Porcentaje con radicado de salida y sin radicado por tipología segundo semestre de 2019.

Tipo de PQR	Nº de Peticiones	Nº Radicado de Salida	% radicado salida	Nº Sin Radicado de Salida	% sin radicado salida	Observaciones OCI
CONSULTA	171	37	21.6%	134	78.4%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de las consultas solo existe radicado que indiquen tramite en porcentaje 21.6%
DENUNCIA	1165	115	9.9%	1050	90.1%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de las Denuncias solo existe radicado que indiquen tramite en porcentaje del 9.9%
PETICION	3321	379	11.4%	2942	88.6%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de las peticiones solo existe radicado que indiquen tramite en porcentaje del 11.4%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	13	3	23.1%	10	76.9%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de las peticiones entre autoridades solo existe radicado que indiquen tramite en porcentaje del 23.1%
QUEJA	6251	1505	24.1%	4746	75.9%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de las quejas existen radicado que indiquen tramite en porcentaje del 24.1%
RECLAMO	120	19	15.8%	101	84.2%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de los reclamos existen radicado que indiquen tramite en porcentaje del 15.8%
SOLICITUD	435	75	17.2%	360	82.8%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de las solicitudes entre autoridades existen radicado que indiquen tramite en porcentaje del 17.2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	961	38	4.0%	923	96.0%	Se evidenció que del total de pqr presentadas, de las solicitudes entre autoridades existen radicado que indiquen tramite en porcentaje del 4.0%
Total PQR	12437	2171	17.5%	10266	82.5%	Finalmente se observó que, del total de 12.437 pqr se le dio tramite con radicado al 17.5% y el 82.5% sin radicado de salida

Fuente. Análisis OCI- tomado del Archivo Excel denominado: BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Se observó que las pqr clasificadas como denuncias, según selectivo verificado por la auditora, corresponden a denuncias de la ciudadanía por fallas en la prestación del servicio, por parte de los vigilados.

Observación Acción Preventiva (AP) 01 (2019)

Se evidenció acorde con la información relacionada en la tabla anterior, que del total de PQR 12437, que corresponde al 100%, el 82.5% que corresponde a 10266 sin radicado de salida, observando que continúan las debilidades en los mecanismos de control, situación que podría conllevar a la materialización de eventos de riesgo de tipo legal.

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

Tabla 5 Totalidad de PQR asignadas por área, cantidad de radicados de salida, porcentaje de incumplimiento de registro faltantes .

Etiquetas de fila	Cuenta de DEPENDENCIA	Cuenta de RADICADO DE SALIDA	Cuenta de FALTANTES	% de Incumplimiento
ADMINISTRATIVA	1	1	0	0.0%
ATENCIONALCIUDADANO	3	1	2	66.7%
COACTIVO	67	5	62	92.5%
COBROSSIS	1		1	100.0%
COMUNICACIONES	3		3	100.0%

CONCESIONES	227	158	69	30.4%
CONTRATACION	2		2	100.0%
CONTRATOS	8	1	7	87.5%
CONTROL INTERNO	10	1	9	90.0%
DELEGADA DETRANSITO	1		1	100.0%
DESPACHO	5	2	3	60.0%
DIRECTORA INVESTIGACIONES	4460	83	4377	98.1%
FINANCIERA	126	46	80	63.5%
GESTION DOCUMENTAL	2		2	100.0%
INMOVILIZACIONES	45	10	35	77.8%
IUIT	86		86	100.0%
IYCTRANSITO	2		2	100.0%
JURIDICA	510	80	430	84.3%
NOTIFICACIONES	1306	6	1300	99.5%
PQR SIS	1		1	100.0%
PQR TRANSITO	1	1	0	0.0%
PROMOCION Y PREVENCION	112		112	100.0%
PROTECCION AL USUARIO	5275	1742	3533	67.0%
PUERTOS	157	25	132	84.1%
SISTEMAS	2		2	100.0%
TALENTO HUMANO	24	9	15	62.5%
Total general	12437	2171	10266	82.5%

Fuente: análisis OCI- tomado del Archivo Excel nombrado: *BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx* y porcentajes calculados por el auditor de la OCI.

Situación evidenciada

- ✓ Se observó que la cantidad de PQRS, reportadas por las diferentes dependencias, presentan diferencias en cuanto a la cantidad al cotejarlas contra las reportadas por el Grupo de atención al ciudadano.
- ✓ Se evidenció incumplimiento en los tiempos de respuesta conforme a la información suministrada por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, el cual refleja que es del 82.5%, porcentaje que incrementó en el 26,5% en relación con el porcentaje del primer semestre que fue del 56%, observando que existen debilidades respecto del análisis y tabulación de la información reportada, dado que según la información allegada por parte de las otras dependencias, muestran avances en la gestión de las PQR, situación que podría conllevar a la materialización de eventos de riesgo.

Recomendaciones

Hacer los análisis y tabulación de la información de PQR de la entidad, por parte de la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano de manera que reflejen la realidad y consistencia de la información.

Implementar las acciones correspondientes y recomendaciones comunicadas en el informe del primer semestre de 2019, mediante memorando 20192000088353 del 20 de agosto de 2019 respecto de la evaluación de las PQRS, dado que a la fecha se presentan las mismas inconsistencias.

Se realizó verificación en el sistema de gestión vigía, respecto de los radicados de pqr's reportadas, como remitidas al área de *Control Interno*, observando lo siguiente:

Tabla 6- verificación radicados y área de remisión

Fecha de radicado	Radicado	Tipología	Área de asignada en base de atención	Área actual en vigía	Fecha de asignación	última actuación
26/08/2019	20195605745972	DENUNCIA	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	26/08/2019	registro archivado
06/09/2019	20195605787162	DENUNCIA	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	06/09/2019	entrega físico
12/11/2019	20195605983492	DENUNCIA	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	12/11/2019	registro archivado
02/10/2019	20195605856072	PETICION	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	02/10/2019	registro archivado
10/07/2019	20195605610092	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	10/07/2019	entrega físico
09/09/2019	20195605792722	QUEJA	control interno	Robot Sistema	09/09/2019	Radicado
28/10/2019	20195605939802	QUEJA	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	28/10/2019	registro archivado
26/11/2019	20195606034772	QUEJA	control interno	Robot Sistema	26/11/2019	radicado
10/12/2019	20195606083902	QUEJA	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	10/12/2019	archivado
02/07/2019	20195605577942	SOLICITUD	control interno	Grupo de Apoyo a la Gestión Administrativa	02/07/2019	entrega físico

Fuente. Verificación tabla Excel nombrado: *BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx* versus sistema vigía

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se evidenció que existe imprecisión al relacionar la Oficina de Control Interno y el Grupo de Control Interno Disciplinario, debido a que se observa en la columna denominada "Área de asignada en base de atención", registran Control Interno, conllevando a imprecisiones respecto del responsable de gestionar la PQR y que podría generar la materialización de eventos de riesgo.
- ✓ Se observó que relacionan información indicando fecha de radicado, fecha de asignación, y en última actuación figura registro archivado o entrega físico, en el cual adicionalmente indican que el área asignada es control interno y al verificar se evidenció que las PQR citadas, realmente no fueron asignadas a control interno, sino al Grupo de Apoyo a la Gestión Administración y Robot Sistema, caso concreto no corresponde a un área a dependencia de la Superintendencia de Transporte, según decretos de 2410, 2409 de 2018 y 2402, 2403 de 2019.
- ✓ Se observó incumplimiento en los términos de Ley, establecidos para dar respuesta a las pqr's. **Seguimiento al plan de mejoramiento suscrito el octubre 7 de 2019**

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

Los siguientes hallazgos fueron configurados y comunicados mediante memorando 20192000088353 del 20 de agosto de 2019, en el informe "Sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S primer semestre de 2019".

Producto de la Verificación realizada y las situaciones evidenciadas a las causas que generaron los (Hallazgo 1 (2019) Acción Correctiva (AC), Hallazgo 02 (2019 y Hallazgo 03 (2019)) persisten, lo que permite determinar que las acciones no han sido efectivas, por lo cual se reiteran y mantienen dichos hallazgos. En este sentido, se recomienda que verifiquen el plan suscrito y en caso que consideren pertinente realizar los ajustes correspondientes a las acciones, de manera que aseguren que eliminen la causa raíz que generó los hallazgos.

Respuesta del Grupo de Atención al Ciudadano, al Informe preliminar Comunicado mediante memorando N°20202000018333 del 24-02-2020.

Como objeciones al informe comunicado remitió la Coordinadora del Grupo Atención al Ciudadano memorando con numero 20201000021133 del 28- 02- 2020.

Prueba Realizada

Fue realizada la verificación de lo consignado en el memorando con número 20201000021133 del 28- 02- 2020, versus lo dispuesto en los artículos 9o. REPORTES DEL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO. Ley 1474 de 2011 "(...) Este servidor público, sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar al Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como a los Organismos de Control, los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones." (...) "Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten".

así mismo lo que establece el artículo 76 "OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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" así también 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"

verificación en el botón de transparencia en la pagina de la Superintendencia

Observaciones:

- ✓ Se observó respecto de las aclaraciones realizadas por la Coordinadora del Grupo de Atención al Ciudadano, de las condiciones en las cuales se remitió la información, lo que en seguimiento del plan de trabajo comunicado no atiende la importancia probatoria de la información que es remitida, para la verificación, por parte de la OCI.
- ✓ Se verificó lo citado respecto de los hallazgos del informe de seguimiento del primer semestre comunicado el 20 de agosto de 2019, encontrando que lo manifestado respecto de los avances de las acciones del plan de mejoramiento, no se han remitido evidencias que permitan ser verificadas, por la auditora de la OCI.
- ✓ Se observó lo manifestado por la Coordinadora, respecto de la publicación del informe consolidado, seguimiento y publicación de la gestión de las PQRS 2017-2018, en https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2018/Diciembre/Informe_PQRs.pdf y los del primer semestre de 2019 en https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2019/Agosto/Atencion_ciudadano_26/informe-primer-semestre-PQRS-2019.pdf y segundo semestre del 2019 en [https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Enero/Atencion_ciudadano_17/Informe PQRS Segundo Semestre 2019.pdf](https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2020/Enero/Atencion_ciudadano_17/Informe_PQRS_Segundo_Semestre_2019.pdf) dando cumplimiento a lo establecido por la ley.

Con ocasión a que no fueron realizadas objeciones de fondo, ni fue remitida evidencia que permitiera desvirtuar los hallazgos reiterados, se confirma lo comunicado al respecto en el informe Preliminar.

DELEGADA DE PUERTOS.

Mediante correo electrónico del 04 de febrero de 2020, la Asesora de la Delegada de Puertos, dio respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, remitiendo, para ser verificada la siguiente información:

- ❖ Archivo excel nombrado: Inf PQR II semestre 2019 para OCI.xlsx.
- ❖ Carta de salvaguarda- la cual también fue entregada de forma física en la OCI.

Prueba Realizada

Verificar las PQR'S recibidas durante el segundo semestre, indicando tipología radicado de entrada, radicado de respuesta, estado actual.

Se realizó una revisión en la información remitida por el área- archivo Excel nombrado: Inf PQR II semestre 2019 para OCI.xlsx.

Tabla 7- porcentajes de registros de salida y los incumplimientos de las Delegada de Puertos por tipología segundo semestre de 2019.

Tipo de PQR	Nº de Peticiones	Nº Registro de Salida	Nº Sin Registro de Salida	% de Cumplimiento
Denuncia	2	2	0	100.00%
Petición	20	20	0	100.00%
Queja	18	18	0	100.00%
Reclamo/solicitud	625	618	7	98.88%
Revocatoria directa	1	1	0	100.00%
Denuncia	2	2	0	100.00%
Total	666	659	7	99.95%

Fuente- Análisis OCI- Tomado De Archivo Excel nombrado: Inf PQR II semestre 2019 para OCI.xlsx.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó que del total 666 pqr's reportadas por la Delegada, el tipo de PQR más relevante para el período objeto del seguimiento son los reclamos/solicitudes (625) presentando un avance significativo en atención, teniendo en que en el seguimiento del primer semestre que tuvo incumplimiento del 50% y para este seguimiento el cumplimiento fue del 98.8%.

Verificar la gestión total de la atención a requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas proyectadas, firmadas y entregadas).

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se reporta un total de 666 pqr's de las cuales se observó que se encontraron sin trámite dos (2) en la fecha de realización de la evaluación, se realizó por parte de la auditora una revisión aleatoria del cumplimiento de los términos de respuesta, lo que arrojó que de las 666 pqr's atendidas, con corte a 31/12/2019 (35) fueron tramitadas sin cumplimiento de los términos de ley.

- ✓ Así también se evidenció que las 2 de pqr's sin trámite, representan el 0.30% del total de las 666, lo que representa para la Delegada de Puertos en una disminución del 49.7% del incumplimiento en términos de respuesta y del 46.7% en desatención, respecto de los porcentajes presentados en el seguimiento del primer semestre 2019.

Seguimiento al plan de mejoramiento suscrito el octubre 7 de 2019

Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada de Puertos, se pudo constatar la implementación de la totalidad de PQR'S (666), se dio respuesta a (631) y se dejó de dar respuesta a (35) con corte al 31/12/2019, configurando incumplimiento del 5.2% respecto del primer semestre, observando avances en los términos de respuesta, así mismo, para la fecha de realización del seguimiento se evidenció que sólo (2) pqr's se encuentran sin dar respuesta.

En este sentido, se reitera el **Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)**, comunicado mediante memorando N° 20192000088353 del 20 de agosto de 2019.

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 TRÁNSITO Y TRANSPORTE.

Con memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020, suscrito por Delegado de Tránsito y Transporte, entregado a la Oficina de Control Interno el día 17-02-2020, sin anexos y sin el cumplimiento de las especificaciones de la información solicitada para la verificación. Haciendo la salvedad, dado que no allegó la información requerida, no fue posible realizar la verificación respectiva por parte de la auditora.

Prueba Realizada

Imagen 1: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 allegado por la Delegada de Tránsito

Atendiendo a su amable requerimiento en la que solicita (i) 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) y la notificación; (ii) número total de requerimientos por tipología, su estado, responsable y (iii) gestión total de atención de requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados.; respuestas proyectadas, firmadas y entregadas) y notificadas, la delegatura de tránsito y transporte terrestre da respuesta en los siguientes términos:

1. Consideraciones previas

1.1 Competencia de la Delegatura de Tránsito y Transporte para atender PQR'S

La Delegatura de Tránsito y Transporte es competente para recibir, atender, tramitar y decidir en relación con quejas o reclamaciones formuladas contra vigilados teniendo en cuenta lo siguiente:

- ☐ Se previó en artículo 20 el Decreto 2409 de 2018¹ que es función del Despacho del Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre "7. Dar trámite, en casos en los cuales asuma competencia, a las reclamaciones o quejas que se presenten contra los sujetos vigilados, con el fin de establecer las responsabilidades del caso u ordenar medidas que resulten pertinentes".
- ☐ En ese mismo sentido, se estableció en la Resolución No. 1800 del 20 de mayo de 2019, por medio del cual se adoptó el manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de planta de personal de la Superintendencia de Transporte, como

¹ "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones"

Fuente: Memorando N° 20208700013643 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 2: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020

funciones específicas de los funcionarios de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre "[g]estionar las PQR en los asuntos que le sean asignados, excluyendo solicitudes de copias, certificaciones, peticiones de información y consultas teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidas para su trámite". Igual previsión se replica en las funciones de todos los funcionarios parte de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre.

- ☐ Dicha previsión fue ratificada con la Resolución No. 2000 del 3 de febrero de 2020 por medio de la cual se adoptó el nuevo manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de planta de personal de la Superintendencia de Transporte

Así, corresponde a la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre dar trámite en forma exclusiva a las reclamaciones o quejas de los vigilados con el objeto de verificar si existe mérito o no para dar inicio a una eventual investigación administrativa o al archivo del proceso amparados en las funciones establecidas en el artículo 22 del Decreto 2409 de 2018². Para dar trámite a dichas solicitudes, se procede al amparo de los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. Específicamente, se cuenta con el término legal establecido en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011 de acuerdo con el cual "(...) la facultad que tienen las autoridades para imponer sanciones caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas".

1.2 Peticiones de información y de consulta

La Delegatura de Tránsito y Transporte no es competente para recibir, atender, tramitar o responder (i) peticiones de información (v.gr. solicitudes de copias, certificaciones, información sobre estado de actuaciones, entre otras), ni (ii) tampoco peticiones de consulta (v.gr. en los que se pide conceptos relacionados con el ejercicio de funciones de la entidad, o sobre la interpretación de disposiciones jurídicas). Veamos:

- ☐ Revisadas las funciones establecidas en los artículos 20, 21 y 22 del Decreto 2409 de 2019, se tiene que no fueron asignadas funciones específicas tendientes a dar trámite a peticiones de información o de consulta, certificaciones o solicitudes de copias.
- ☐ Tanto en la Resolución 1800 de 2019 como la Resolución 2000 de 2020 se prevé como función específica de los funcionarios del Despacho y de las Direcciones la función de "[g]estionar las PQR en los asuntos que le sean asignados, excluyendo solicitudes de copias, certificaciones, peticiones de información y consultas teniendo en cuenta los procesos, términos y condiciones establecidas para su trámite".

En esa medida, es posible concluir que (i) las solicitudes de copias, certificaciones, peticiones de información y consultas no son competencia de la Delegatura de tránsito y transporte terrestre toda

² "3. Tramitar y decidir, en primera instancia, las investigaciones administrativas que se inicien, de oficio o a solicitud de cualquier persona, por la presunta infracción a las disposiciones vigentes en relación con la debida prestación del servicio público de transporte, servicios conexos a este, así como la aplicación de las normas de tránsito".

Fuente: Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 3 : Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020

vez que dichas funciones fueron asignadas a dependencias distintas a la referida delegatura (v.gr. secretaría general, oficina jurídica), y (ii) el trámite de tales solicitudes fue excluido expresamente de la competencia de la Delegatura

2. PQR'S en la Superintendencia de Transporte

2.1 Negación heredada de acceso a la Administración

Es relevante recordar para este asunto que, hasta octubre de 2018, la Delegatura contaba con unos formatos utilizados por el entonces "SIS" y por la Delegatura misma, en los que se contestaba a los ciudadanos. Esos formatos le permitían a la Delegatura:

- ☐ Tener como "meta", contestar en un plazo de entre 35 – 45 días.
- ☐ Contestar con un formato que, para el caso de reclamaciones, enviaba a los ciudadanos a la jurisdicción ordinaria y le negaba los servicios de esta Superintendencia.

Ante esa situación, al interior de esta Delegatura se tuvieron que adoptar medidas como:

- ☐ Detener el uso de dichos formatos.
- ☐ Atender, como es debido, las quejas y reclamaciones de los ciudadanos para dar impulso a las funciones de esta Entidad (v.gr. investigaciones).

No se recibió una Delegatura "en marcha", sino una Delegatura que negaba a los ciudadanos el ejercicio de sus funciones y, con formatos, tenía como meta contestar por fuera del plazo legalmente establecido.

Aunque lo más fácil hubiera sido continuar con esa dinámica perversa de negar los servicios de la Entidad, se decidió que esta Superintendencia sí tenía que analizar cada queja y reclamo de los ciudadanos e impulsar sus actuaciones. Esa situación de cosas, heredada, fue objeto de medidas como las ya mencionadas y las que más abajo presento.

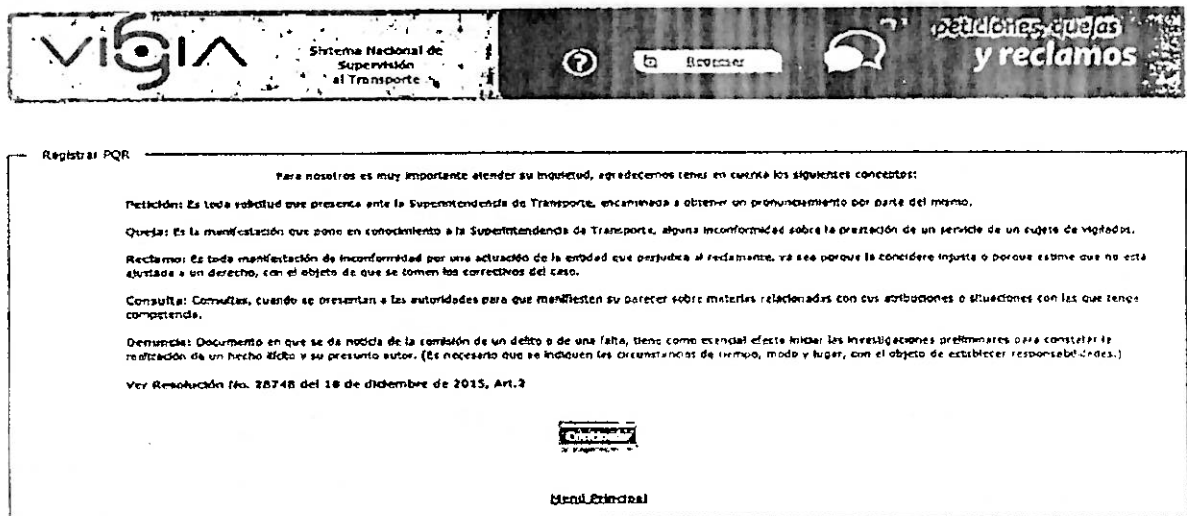
2.2 Debilidades heredadas del sistema Vigía

Resulta pertinente señalar, como fue señalado en anteriores oportunidades a la Oficina de Control Interno, que de acuerdo con lo establecido en el módulo de PQR's de la página web de la Superintendencia de Transporte www.supertransporte.gov.co se tienen en cuenta las siguientes

Fuente Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 4: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020

definiciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Resolución No. 28748 del 18 de diciembre de 2015³ expedida por la misma Entidad como se muestra a continuación:



Registrar PQR

Para nosotros es muy importante atender su inquietud, agradecemos tener en cuenta los siguientes conceptos:

Petición: Es toda solicitud que presenta ante la Superintendencia de Transporte, encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.

Queja: Es la manifestación que pone en conocimiento a la Superintendencia de Transporte, alguna inconformidad sobre la prestación de un servicio de un sujeto de Vigías.

Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tomen las correctivas del caso.

Consulta: Consultas, cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones o situaciones con las que tenga competencia.

Denuncia: Documento en que se da noticia de la comisión de un delito o de una falta, tiene como esencial efecto iniciar las investigaciones preliminares para constatar la realización de un hecho ilícito y su presunto autor. (Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de establecer responsabilidades.)

Ver Resolución No. 28748 del 18 de diciembre de 2015, Art. 2

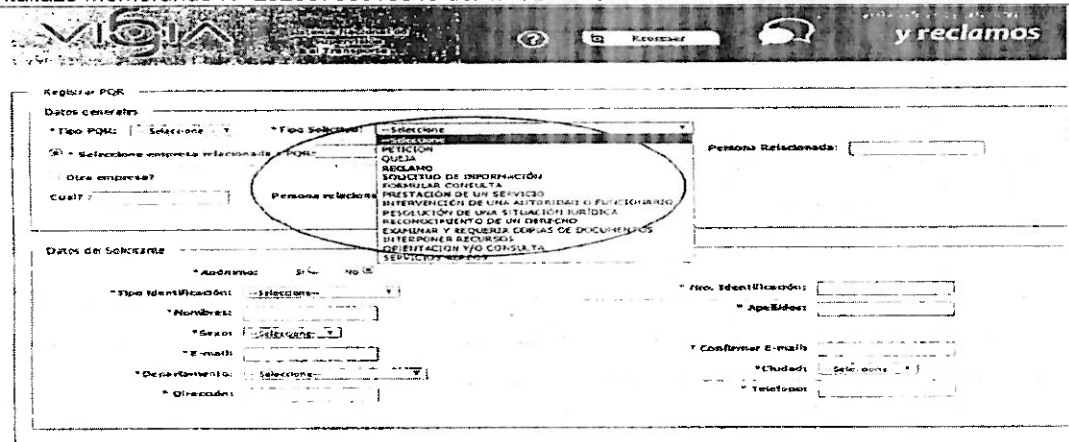
Menú Principal

No obstante lo anterior, las PQR'S que son recibidas a través del módulo referido tienen una tipificación documental inicial a cargo del solicitante al momento de registrarla, y que corresponde a las que se evidencian a continuación:

3"(...) tiene por objeto establecer la reglamentación de derecho de petición de la Superintendencia de Puertos y Transporte, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el capítulo I de la Ley 1437 de 2011, en el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma."

Fuente: Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 4: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020



Registrar PQR

Datos generales

* Tipo PQR: Seleccione... * Tipo Solicitud: Seleccione...

☐ Seleccione empresa relacionada. ☐ Otra empresa?

Cual?

Datos de Solicitud

* Asesorar: Si No

* Tipo identificación: Seleccione... * No. identificación:

* Nombre: * Apellidos:

* Sexo: Seleccione... * Confirmar E-mail:

* E-mail: * Ciudad: Seleccione...

* Departamento: Seleccione... * Teléfono:

* Dirección:

Persona relacionada:

Personas relacionadas:

- SELECCIONE
- SELECCIONE
- PETICIÓN
- QUEJA
- RECLAMO
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- FORMULARIO CONSULTA
- PRESTACIÓN DE UN SERVICIO
- INTERVENCIÓN DE UNA AUTORIDAD O FUNCIONARIO
- RESOLUCIÓN DE UNA SITUACIÓN JURÍDICA
- RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO
- EXAMINAR Y REQUERIR COPIAS DE DOCUMENTOS
- INTERPONER RECURSOS
- DEFENSIÓN Y/O CONSULTA
- SERVICIOS ADICIONALES

Dicha clasificación contempla desde la posibilidad de interponer recursos, solicitar la intervención de un funcionario e incluso solicitar el reconocimiento de un derecho, lo que permite que el ciudadano señale una clasificación que en múltiples ocasiones no corresponde al contenido real de su solicitud con el fin que las mismas sean resueltas por la entidad dentro de los términos legales de los derechos de petición (de información o de consulta) señalados en la ley⁴.

Por lo anterior, se ha hecho necesario que, por parte de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre, se efectúe una reclasificación de las PQR erróneamente asignadas, en aras de direccionar adecuadamente los documentos allegados a la misma. Ello en la medida que, bajo el esquema de la clasificación inicial realizado (i) por el ciudadano, o (ii) por funcionarios de la entidad que no pertenecen a la Delegatura ni a ninguna de sus direcciones.

Finalmente, se debe resaltar que la asignación de las PQR'S a las Direcciones de Promoción y Prevención e Investigaciones de la Delegatura de Tránsito y Transporte en ocasiones es realizada

⁴Ley 1755 de 2015, "Artículo 14. 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".

Fuente: Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 5: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020

hasta 30 días después de la radicación inicial en la Superintendencia de Transporte tal y como se muestra el cuadro anexo a la presente respuesta. (Informe 110220- Dirección de Investigaciones).

En adición a lo anterior, se han reportado al área de TIC'Sy a la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte los innumerables problemas que se tienen con el registro de radicados desde octubre de 2018.

Las debilidades heredadas del sistema Vigía, claro, no son imputables a esta Delegatura. Tampoco lo son los errores de clasificación y asignación interna de PQR'S. A este respecto, la oficina de TIC'S ha implementado mejoras continuas, cuyo detalle le podrá suministrar en detalle el líder de esa área, así como del área encargada de la clasificación inicial de PQR'S.

2.3 Planes de acción realizados desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2019

La Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre ha efectuado controles y establecido planes de acción a fin de colaborar con el cumplimiento de las funciones asignadas a otras dependencias respecto de los PQR'S expresamente impuestos, como pasa a explicarse a continuación:

2.3.1 Controles y planes de acción de la Delegatura de Tránsito y Transporte Terrestre PQRD

La Delegatura de Tránsito y Transporte ha llevado a cabo las acciones, controles y planes de acción que se describen a continuación:

- (i) Se ha mantenido el desarrollo reuniones con el grupo de Gestión Documental, con la Oficina de Atención al Ciudadano, con la Delegatura para la Protección a Usuarios, y otras dependencias de la Supertransporte, a través de los cuales se busca fortalecer la comunicación y establecer criterios adecuados para la atención de PQRD de acuerdo con las funciones asignadas a cada dependencia.
- (ii) Se ejecutaron planes de capacitación con las diferentes dependencias de la Entidad, relacionadas con el concepto de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, y el trámite que debe surtirse al interior de la Delegatura, señalando además los criterios para dar traslados por competencia tanto internos como externos, resaltándose además que dicho plan de capacitaciones, se está desarrollando de manera continua.
- (iii) Se construyó una tabla de denuncias propia de la Delegatura y que actualmente es de manejo interno por parte de las Direcciones de Promoción y Prevención y de Investigaciones, la cual constituye una herramienta con la que se pretende consolidar los radicados asignados por intermedio de los diferentes medios de recepción de la Entidad, a éstas Direcciones.
- (iv) En aras de otorgar respuesta oportuna, concisa y de fondo a los ciudadanos, esta Delegatura redactó, divulgó y sometió a aprobación de las demás dependencias unos formatos modelo que

Fuente: Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 6: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020

son utilizados para dar acuse de recibo, como se evidencia en los anexos tendientes a optimizar los tiempos de respuesta, y a unificar los criterios a tener en cuenta a la hora remitir tales respuestas a los peticionarios.

- (v) La Delegatura de Tránsito y Transporte ha prestado a la dependencia que tiene a su cargo el reparto de PQR'S mediante la asignación temporal de profesionales para capacitar y colaborar en la ejecución dicha labor de reparto para realizar la respectiva reclasificación atendiendo a las problemáticas identificadas ya mencionadas en el presente documento.
- (vi) En el mes de diciembre de 2019 se efectuaron rondas de clasificación, reclasificación y reasignación de radicados de PQR'S a las distintas áreas de la entidad. Para un total de radicados clasificados de 5.020 con corte a 31 de diciembre de 2019. De los radicados clasificados fueron trasladados por competencia externa un total de 777 y por competencia interna un total de 285 radicados.

3. Entrega de información solicitada

3.1 Dirección de Promoción y Prevención

La Dirección de Promoción y Prevención, según el manual institucional y el Decreto 2409 de 2018, tiene a su cargo, en general, las siguientes funciones: adoptar mecanismos de vigilancia subjetiva para advertir situaciones críticas de los vigilados; mantener el registro de vigilados actualizado; difundir las disposiciones relacionadas con la debida prestación del servicio de transporte; ejecutar actividades para aumentar el índice de cumplimiento normativo en el sector transporte; realizar capacitaciones sobre la regulación de sector transporte; entre otras. Todo lo anterior, evaluando los medios más efectivos para llegar a los sujetos vigilados en las diferentes modalidades, como lo son las visitas, guías, instrucciones, oficios, capacitaciones y demás.

No obstante, el trámite que merecen las PQRD asignadas a la Dirección están afectando las funciones misionales que se le han sido asignadas, toda vez que la gran mayoría de peticiones, quejas y reclamos pueden ser atendidas por el personal administrativo de la Superintendencia de Transporte, ya que se relacionan con procesos meramente formales que no inciden en el fondo de la regulación aplicable al sector transporte, como lo son, por ejemplo:

- (i) Error en el diligenciamiento de información financiera
- (ii) Solicitudes de estados de cuenta y emisión de cupones de pago
- (iii) Solicitud de usuario y contraseña
- (iv) Solicitudes para reestablecer y cambiar contraseña
- (v) Solicitudes de actualización de información en el Vigía y plataforma de tarifas
- (vi) Imposibilidad de acceso al Vigía
- (vii) Inconvenientes en el reporte de información

Fuente: Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 7: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 .

(viii) Desconocimiento del procedimiento para cargar información en el Vigía

(ix) Empresas que requieren programación de entrega de información financiera

(x) Recepción de documentación allegada por las empresas que corresponden a otras Direcciones, Oficinas o Delegaturas

(xi) Correcciones en sistemas de información, cambios en los registros del RUNT y solicitudes dirigidas a otras entidades en las que la Superintendencia solo recibe una copia.

Ahora, cierto es que la Dirección de Promoción y Prevención debe resolver PQRD de manera excepcional, pero ellas deberían estar asignadas siguiendo los criterios que los decretos y el manual de funciones establecen para guiar las tareas conferidas.

Dando respuesta a lo solicitado, a continuación, se presenta el cuadro resumen de la Gestión de PQRD realizada por la Dirección de Promoción y Prevención dentro de la vigencia solicitada

TIPOLOGÍA	ESTADO		
	TOTAL PQR RECIBIDAS	PENDIENTE	TRAMITADO
DENUNCIA	1		1
PETICIÓN	25	8	17
QUEJA	56	9	47
RECLAMO	5	3	2
SOLICITUD	858	189	669
TOTAL	945	209	736

3.2 Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre

Es preciso indicar que la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre recibió 6.632 radicados durante los meses de julio a diciembre de 2019.

Para atender las anteriores solicitudes, la Dirección de Investigaciones contó con el apoyo de 13 funcionarios profesionales en derecho y 9 contratistas quienes se encargaron de atender a las PQRD que se encontraban pendientes de respuesta y las que se recibían día a día. Debe tenerse en cuenta que el mencionado grupo de abogados desarrolló otras funciones inherentes a la misión del área, esto es, realizar averiguaciones preliminares, investigaciones administrativas, practicar pruebas, proyectar resoluciones, realizar visitas de inspección, entre otras, en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio que tiene la Dirección a su cargo.

Fuente: Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Imagen 8: Pantallazo Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020.

Bajo esas consideraciones se presenta el cuadro resumen de la Gestión de PQR'S realizada por la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre sobre los radicados recibidos entre 1 de julio a 31 de diciembre de 2019:			
ESTADO			
TIPOLOGIA	TOTAL PQR RECIBIDAS	PENDIENTE	TRAMITADO
DENUNCIA	801	654	147
PETICION	1988	1489	499
QUEJA	1553	1258	295
Radicación de Documentos	1368	1359	9
RECLAMO	494	438	56
SOLICITUD	428	341	87
Total general	6632	5539	1093

Sobre el particular, debe resaltarse que la Dirección de Investigaciones tramitó en esa misma vigencia los radicados acumulados que fueron recibidos del 1 de enero al 31 de junio de 2019 los cuales corresponden a 2.931. La gestión realizada se resume en el siguiente cuadro:

ESTADO			
TIPOLOGIA	TOTAL PQR RECIBIDAS	PENDIENTE	TRAMITADO
DENUNCIA	391	216	175
PETICION	748	220	528
QUEJA	605	112	493
Radicación de Documentos	1277	920	357
RECLAMO	114	16	98
SOLICITUD	86	3	83
Total general	3221	1487	1734

De acuerdo con lo anterior durante la vigencia de 1 de julio a 31 de diciembre de 2019 la Dirección de Investigaciones tramitó en total 2.827 PQRS.

Fuente: Memorando N° 20208700013643 del 12-02-2020 en sistema de gestión documental Orfeo

Situaciones evidenciadas.

- ✓ No fue remitida la información solicitada por la OCI, en el plan de trabajo comunicado.
- ✓ Las situaciones e información descrita en memorando 20208700013643 del 12-02-2020 no permite a la auditora de la OCI realizar la verificación correspondiente para hacer una evaluación objetiva.
- ✓ No allegaron carta de salvaguarda diligenciada y firmada.

Seguimiento Plan de Mejoramiento suscrito el 07 de octubre de 2019.

Conforme los hallazgos comunicados mediante memorando 20192000088353 del 20 de agosto de 2019, en el informe "Sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S primer semestre de 2019" y las situaciones evidenciadas, no es posible establecer la efectividad de las acciones implementadas, situación por la cual se reiteran y mantienen dichos hallazgos:

Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)

Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada de Tránsito Y Transporte, donde se pudo constatar la totalidad de PQR'S (1522) dejando de dar respuesta a (1452) lo que evidencia un incumplimiento del 49%, dando como resultado la extemporaneidad en la contestación de pqr's: conducta que incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; Esta situación se debe a que no se cumplen los plazos establecidos en la normatividad vigente, lo que trae como consecuencia que los ciudadanos no reciban la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la ley vigente.

Hallazgo 02 (2019) – AC (Acción Correctiva)

Conforme la información remitida, por la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre, donde se manifestó directamente la falta de veracidad en la información, que se suministró, relacionado con la cuenta de faltantes y porcentaje de incumplimiento, caso específico relacionado con lo manifestado en los memorando 20198000076893 del 12-07-2019 y 20198000078683 del 17-12-2019, fechas no consistentes y así como la no remisión de la carta de salvaguarda, se concretó el incumplimiento de 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"** lo que evidencio entre otras, la falta de controles e implementación e planes de mejoramiento, permitiendo la materialización de riesgos.

Respuesta de la Delegada de Tránsito y Transporte, al Informe preliminar Comunicado mediante memorando N°20202000018333 del 24-02-2020.

La Profesional de la Delegada de Tránsito y Transporte, Leidy Natal León Torres, remitió correo electrónico del 26 de febrero de 2020 manifestando lo siguiente: "En atención a la comunicación del Informe Preliminar de evaluación sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S correspondiente al segundo semestre de 2019, en donde se enuncia la siguiente observación: "No fue remitida la información solicitada por la OCI en el plan de trabajo comunicado", me permito reenviar correo electrónico del día 12 de febrero de 2020 en cual se encontraban adjuntos los archivos en excel de cada Dirección con la relación de PQR'S de acuerdo a lo solicitado por su Oficina.

De igual forma adjunto la carta salvaguarda correspondiente."

Así entonces se allegó lo siguiente:

- ❖ 120208700013643_00001.docx
- ❖ Archivo pdf denominado: CARTA SALVAGUARDA PQR.pdf
- ❖ Informe 110220.xlsx
- ❖ PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019 PYP TRÁNSITO.xlsx

Respuesta de la Oficina de Control Interno.

Teniendo en cuenta la respuesta remitida por la Delegada de Tránsito y Transporte, procedió a realizar la verificación de las evidencias enviadas, los resultados obtenidos se presentan a continuación:

Prueba Realizada

Verificar las PQR'S recibidas durante el segundo semestre, indicando tipología radicado de entrada, radicado de respuesta, estado actual.

Se realizó una revisión en la información remitida por las Direcciones- archivos Excel nombrados: *Informe 110220.xlsx* de la Dirección de Investigaciones y *PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019 PYP TRÁNSITO* de la Dirección de Promoción y Prevención.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se observó en el archivo denominado *Informe 110220.xlsx* remitido por la Dirección de Investigaciones que del total 6632 pqr's a su cargo, el tipo de más relevante para el período objeto del seguimiento son las *Peticiones* con el 1988 lo que equivale al 30%, en segundo lugar, están las *quejas* con el 23% que corresponde a 1553 y en tercer lugar las denominadas *Radicación de Documentos* con el 21% que corresponden a 1368 radicada en el período objeto de verificación.
- ✓ Se evidenció que de los trámite a cargo de la Dirección de Investigaciones, se dio trámite al 16% lo que equivale a 1.093 pqr's y existe incumplimiento del 84% que corresponden a 5.539 pqr's sin trámite
- ✓ Se observó en el archivo denominado *PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019 PYP TRÁNSITO* remitido por la Dirección de Promoción y Prevención, que del total de 945 pqr's a su cargo, el tipo de más relevante para el período objeto del seguimiento son las *solicitudes* con el 98.8% lo que equivale a 858, en segundo lugar, están las *quejas* con el 5.9% que corresponde a 56 y en tercer lugar las denominadas *peticiones* con el 2.6% que corresponden a 25 radicadas en el período objeto de verificación.
- ✓ Se verificó que de los trámite a cargo de la Dirección de Promoción y prevención, se dio trámite al 85.7% lo que equivale a 736 pqr's y existe incumplimiento del 14.2% que corresponden a 122 pqr's sin trámite.

Verificar la gestión total de la atención a requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas proyectadas, firmadas y entregadas).

Situaciones evidenciadas

- ✓ Se Observó en la información remitida, por la Dirección de Investigaciones que del total de las 1.093 pqr's, en estado, "TRAMITADAS" obedecieron a *TRASLADO EXTERNO* (676) y *RESPUESTA AL SOLICITANTE* (411), para un total de 1.087, asimismo se evidenció que los

siguientes (4) radicados no reportan trámite en la base indicada: 20195605584242, 20195605642192, 20195605666122 y 20195605702182.

- ✓ Del total de las 411, reportadas como *RESPUESTA AL SOLICITANTE*, por la Dirección de Investigaciones se tomó una muestra de 200 de las cuales se observó que existe incumplimiento del 100% de los términos de respuesta.

Por lo anteriormente verificado por parte de la auditora de la Oficina de Control Interno, se reitera lo manifestado en el informe preliminar, en el sentido de reiterar los hallazgos.

DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA.

Mediante correo electrónico del 10-02-2020, la Asesora de la Delegada de Concesiones e Infraestructura, dio respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, remitiendo la siguiente información:

- ❖ Archivo Excel denominado: TablaMemorando20202000005063.xlsx

Prueba Realizada

Verificar PQR'S recibidas durante el segundo semestre, indicando tipología

Se observó un total de 2.110 radicados, acorde con la información remitida en el archivo Excel denominado: TablaMemorando20202000005063.xlsx, en el cual incluyeron la tipología, con esta información se realizó la verificación de la cantidad de pqr's con y sin registros de salida, como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 8- Diversificación de Tipologías de PQR,

Etiquetas de fila	Cuenta de Tipos de PQRS	Cuenta de N° Registro Salida
Citación	1	1
Citación audiencia pública	1	1
Citación notificación personal	1	1
Consulta	3	3
Denuncia	44	44
Derecho de petición	120	120
Exhorto	1	1
Informa proceso ley 1116 de 2006	1	1
Informe	1	1
Intervención de una autoridad o funcionario	80	80
Invitación mesa de trabajo	1	1
Queja	214	214
Radicación de documentos	1448	1448
Reclamo	30	30
Requerimiento	1	1
Respuesta a requerimiento	5	5
Solicitud certificación	7	7
Solicitud concepto	2	2
Solicitud de cita	8	8
Solicitud de información	110	110
Solicitud de investigación	2	2

Solicitud de registro	1	1
Solicitud entre autoridades	3	3
Solicitud información	8	8
Traslado por competencia	17	17
Total general	2110	2110

Fuente: Análisis OCI-Fuente- Análisis OCI-Tomado de Archivo Excel denominado: TablaMemorando20202000005063.xlsx

Situaciones evidenciadas

- ✓ 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/CadenaValor/index.htm> (ver imagen 1), donde se pudo verificar que se identifican los siguientes tipos de solicitudes: Solicitud Consulta, Solicitud Denuncia, Derecho de Petición, Solicitud Felicitaciones, Solicitud Queja, Solicitud Petición, Solicitud información, Solicitud Reclamo, Solicitud sugerencias.
- ✓ Del total de 2.110 pqr, con denominación en tipología de “Radicación de Documentos” con (1448) tiene el mayor porcentaje del 68.6%, seguido de “Queja” con 214 que corresponde al 10.1% y en tercer lugar los “derechos de petición” con (120), equivalente al 5.6%.

Prueba Realizada

Verificación de la gestión total de atención de requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas proyectadas, firmadas y entregadas).

Se realizó la revisión de los tiempos de respuesta según selectivo de las PQR, se observó un total de 2110 pqr, de las cuales sólo 810 pertenecen al periodo del seguimiento.

Se observó que de los radicados tramitados conforme el ítem de “salidas” en el año 2019: (2058) del mismo año y (52) con información “Tramitado 2020” sin información adicional de los números radicados con los cuales se realizó el trámite.

Adicionalmente se procedió a verificar en el sistema Orfeo el trámite efectivo y cumplimiento de términos de respuesta de los (52) que no tienen registro de salida (de un total de 810), sin embargo, se observó que tienen información de “tramitados en 2020”, representa un incumplimiento del 2.4% lo que representa disminución frente al incumplimiento del primer semestre que fue del 38%.

Adicionalmente se realizó la búsqueda en el sistema Orfeo de con los radicados de entrada, observando que de los 52 que no tienen registro de trámite en la base remitida, 50 fueron respondidas en términos de materialidad, y de los 2 restantes no fue posible encontrar datos, ni registros que evidenciaran respuesta.

Situación evidenciada

- ✓ Se observó que el total de las pqr tramitadas en el periodo objeto de seguimiento, corresponde a 810, de las cuales 808 fueron atendidas, arrojando un porcentaje de cumplimiento del 99.7%. Adicionalmente, del total se realizó una verificación aleatoria observando que en 52 pqr reportadas como “tramitados en 2020”, se incumplió con los términos de respuesta, que equivale al 6.4%, evidenciando una reducción del 42.5% en el porcentaje de incumplimiento respecto del primer semestre que fue del 49%.

Seguimiento del Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva) comunicado mediante memorando 20192000088353 del 20 de agosto de 2019, en el informe *"Sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S primer semestre de 2019"*.

Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada de Concesiones e Infraestructura, se constató que de las 2.110 de las pqr's reportadas, para este seguimiento, 1.300 pqr's pertenecen a las del período comprendido entre el año 2016 y el primer semestre de 2019, observando gestión frente a las mismas, arrojando cumplimiento en la gestión total en el rezago.

El hallazgo se reitera, dado que a la fecha del presente seguimiento se observó incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente. Se recomienda implementar las acciones correspondientes que aseguren la eliminación de la causa que generó el hallazgo y suscribir el plan de mejoramiento que está pendiente por suscribir desde la comunicación del informe del primer semestre de 2019.

Respuesta de la Delegada de Concesiones e Infraestructura, al Informe preliminar Comunicado mediante memorando N°20202000018333 del 24-02-2020.

Con memorando No. 20207000020543 del 27-02-2020 remitido mediante correo electrónico en la misma fecha, la Asesora de la Delegada de Concesiones e Infraestructura, dio respuesta al Informe preliminar comunicado por la OCI, manifestando conforme el orden de respuesta propuesto por la OCI, para dar respuesta así:

Respuesta de la Oficina de Control Interno.

Teniendo en cuenta la respuesta remitida por la Delegada de Concesiones e Infraestructura, se procede a dar respuesta así:

Prueba Realizada

Se verificó los puntos sobre los cuales la Delegada presentó Objeción

Se realizó una revisión en la información remitida por las Direcciones- archivos Excel nombrados: Informe 110220.xlsx de la Dirección de Investigaciones y PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019 PYP TRÁNSITO de la Dirección de Promoción y Prevención.

Situaciones evidenciadas

- ✓ Frente a: "(...) 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/CadenaValor/index.htm> (ver imagen 1), donde se pudo verificar que se identifican los siguientes tipos de solicitudes: Solicitud Consulta, Solicitud Denuncia, Derecho de Petición, Solicitud Felicitaciones, Solicitud Queja, Solicitud Petición, Solicitud información, Solicitud Reclamo, Solicitud sugerencias"

Se observó en el citado memorando, que la Delegada de Concesiones manifiesta lo siguiente: "(...) lo siguiente que Conforme con lo expuesto mediante Memorando 20197000093463, este Despacho reitera que la tabla enviada por esta Delegatura, constituye un documento de trabajo —no caracterizado en la cadena de valor-proceso atención al ciudadano y notificaciones, subproceso Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)-, implementado únicamente para el seguimiento de la gestión de la Delegatura, no solamente de cara a las PQR'S que ingresan por el canal VIGIA módulo de PQR'S, sino también incluye cualquier trámite, - inclusive derecho de petición que ingresa igualmente por el módulo de Gestión Documental, consolidando de esta forma todos los trámites externos que surgen con ocasión

al ejercicio de sus funciones (...)” situación que, frente a la caracterización establecida y documentada, asimismo como frente a la responsabilidad de todos los actores, frente al sistema de control respecto de los procesos y procedimientos adelantados, evidencia incumplimiento de los lineamientos estratégicos establecidos en la Superintendencia.

- ✓ Frente a: “(...) Del total de 2. 110 pqr, con denominación en tipología de ‘Radicación de Documentos’ con (1448) tiene el mayor porcentaje del 68.6%, seguido de ‘Queja’ con 214 que corresponde al 10. 1% y en tercer lugar los ‘derechos de petición’ con (120), equivalente al 5.6%.”

Se observó en el citado memorando, que la Delegada de Concesiones manifiesta lo siguiente: (...) En igual sentido, este Despacho informó que teniendo en cuenta que el documento de trabajo antes referido, consolida las gestiones que adelanta esta Delegatura frente a los trámites determinados como COPIA PARA CONOCIMIENTO (Radicación de Documentos) (...)” frente a lo dispuesto en el artículo ARTÍCULO 9o. REPORTES DEL RESPONSABLE DE CONTROL INTERNO. Ley 1474 de 2011 “(...) Este servidor público, sin perjuicio de las demás obligaciones legales, deberá reportar al Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como a los Organismos de Control, los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones.” (...) “Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten”, artículo que esgrime por sí solo las condiciones en las cuales deben ser tenida en cuenta la información remitida, para realizar una evaluación como es el caso, por parte de las distintas áreas.

- ✓ Frente a : “Prueba Realizada
Verificación de la gestión total de atención de requerimientos: (número total de requerimientos radicados y tramitados; respuestas tiro vectadas, firmadas y entregadas).

(...) Se observó qLie e/total de las pqr, tramitadas en el período objeto de seguimiento, corresponde a 810, de las cuales 808 fueron atendidas, arrojando un porcentaje de cumplimiento del 99.7%. Adicionalmente, del total se realizó una verificación aleatoria observando que en 52 pqr reportadas como “tramitados en 2020”, se incumplió con los términos de respuesta, que equivale al 6.4%, evidenciando una reducción del 42.5% en el porcentaje de incumplimiento respecto del primer semestre que fue del 49%. (...)”

Se observó en el citado memorando, que la Delegada de Concesiones manifiesta lo siguiente: “El particular permite a este Despacho, solicitar se le informe cuáles son los dos (02) radicados que la OCI echó de menos en la prueba realizada, con el fin de verificar el trámite surtido, y la conclusión, según la cual, no se dio oportuna respuesta debido a que en nuestro seguimiento al evento, no se encuentra evidenciado”(…) versus archivo remitido, por la Delegada para la realización de la verificación que dio como resultado el informe preliminar, denominado: Archivo Excel denominado: TablaMemorando20202000005063.xlsx en el ítems “Nº Registro Salida” no son citados los radicados con los cuales se dio tramite respecto de los 52 en cuestión, por el contrario fue citada la frase “Tramitado 2020”, por lo que la auditora realizó la verificación del las respuestas a los requerimientos utilizando como fuente de búsqueda en el sistema Orfeo, el número de radicado de entrada, lo que no le arrojó resultado respecto de los número 20195605973762 y 20195606109432.

Verificada la nueva información suministrada por la Delegada en el memorando N° 20207000020543 del 27-02-2020, en el cual se cita el listado de los 52 radicados con las respectivas respuestas, se evidenció por parte de la auditora respuesta al radicado N° 20195606109432, evidenciando sobre el N°20195605973762.

Por lo anteriormente verificado, por parte de la auditora de la Oficina de Control Interno, se reitera lo manifestado en el informe preliminar, en el sentido de reiterar los hallazgos.

DELEGADA DE PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR TRANSPORTE

Con correo electrónico del 18 de febrero de 2020, la Delegada para la Protección al Usuario del Sector Transporte, dio respuesta al plan de trabajo comunicado por la OCI, envió la siguiente información:

- ❖ Archivo Excel denominado: DPU - Base Control Interno SEMESTRE II_2019 (1).xlsx

Prueba Realizada

Verificar Número Total PQR'S recibidas durante el segundo semestre, indicando tipología y estado

Conforme lo observado, en el archivo Excel denominado: DPU - Base Control Interno SEMESTRE II_2019 (1).xlsx remitido, por la Delegada, se observó un total de 5.550 PQR, de las cuales 319 no tienen trámite.

Tabla 9- Porcentaje con radicado de salida y sin radicado por tipología

Tipo de PQR	Nº de Peticiones	Nº Registros de Salida	% de Registros de salida	Nº Sin Registros de Salida	% Sin Registros de Salida
Derecho de Petición	35	35	100%		
Queja	5515	5196	94.20%	319	5.70%
Total PQR	5550	5550		319	5.70%

Fuente. Análisis OCI- tomado de Archivo excel nombrado: PQRS gestionadas al 050719- Delegada Proteccion.xls

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Se observó un total de 5.550 PQR, según tipología las quejas representan el 99.3% que corresponden a 5.515, seguido de los derechos de petición con 35, que equivale al 0.63%.
- ✓ Se Observó que los 35 Derechos de Petición fueron tramitados en su totalidad y de las 5.515 queja se dio trámite a 5.196, lo que equivale a un porcentaje de 93.6% tramitadas; las 319 restantes no tienen radicados de respuesta lo que equivale al 6.4% de incumplimiento.

Verificación de la Gestión Total de Atención de Requerimientos

Del archivo en excel denominado: DPU - Base Control Interno SEMESTRE II_2019 (1).xlsx, observó la auditora 5.196 con registros de salida, de los cuales se realizó una revisión selectiva con una muestra de 250 radicados de salida (100% del muestreo), evidenciando que se encuentran por fuera de los términos establecidos por ley 176, lo que equivale a un 70.4%; así como también se pudo constatar producto de este selectivo que los radicados aleatorios verificados, las respuestas en el contenido de los registros, se observó que fueron respondidas en términos de materialidad.

Situaciones evidenciadas.

- ✓ Incumplimiento de los términos de respuesta de respuesta conforme lo dispuesto en la ley.

Recomendaciones

- ✓ Implementar las acciones correspondientes que permitan prevenir los incumplimientos observados. Como para del autocontrol se sugiere suscribir el respectivo plan de mejoramiento.
- ✓ Definir controles y hacer monitoreo permanente, que permita asegurar la oportunidad en la respuesta.

OFICINA ASESORA JURÍDICA:

La Oficina Asesora Jurídica, no remitió la información solicitada por la OCI, para la evaluación del Informe semestral sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos – II Semestre de 2019

Se utilizó, como fuente de información la reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano en el archivo denominado: BASE PQRS 2019 SEGUNGO PERIODO.xlsx.

Situaciones evidenciadas:

- ✓ Se observó en la información remitida por el grupo de atención al ciudadano, que el total de pqrs remitidas a la Oficina Asesora Jurídica, durante el período objeto del seguimiento fue 510, reportando en estado "SIN TRAMITE" (338) lo que representa un porcentaje de incumplimiento del 66.2%.

Seguimiento a los Hallazgos 01 (2019) – AC (Acción Correctiva) y Hallazgo 02 (2019) – AC (Acción Correctiva) comunicado mediante memorando 20192000088353 del 20 de agosto de 2019, en el informe "Sobre la atención de quejas, sugerencias y reclamos PQR'S primer semestre de 2019".

Se reiteran los hallazgos comunicado en el primer semestre, teniendo en cuenta que a la fecha se continúa observando incumplimiento en los términos legales para dar respuesta oportuna a las PQRS y se solicita nuevamente, la suscripción de Plan de Mejoramiento, el cual a la fecha no ha sido allegado a esta Oficina, para su respectivo seguimiento y con el fin de fortalecer el sistema de control interno y la prevención de materialización de eventos de riesgo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Verificar la oportunidad y la calidad de las respuestas generadas (muestreo selectivo no estadístico)

En el desarrollo del objetivo general se referencia y desarrolla este objetivo, observando por parte de la auditora incumplimiento en la oportunidad de las respuestas generadas.

Verificar los riesgos del proceso y la efectividad de los controles

Prueba Realizada Atención al ciudadano

Se realizó la verificación en el mapa de riesgos de "Atención al Ciudadano", observando que tienen identificados dos riesgos, uno institucional y uno de corrupción:

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

Del riesgo identificado se observó que no corresponde con la denominación de la entidad, acorde con los decretos 2410, 2409 de 2018 y 2402 y 2403 de 2019.

Se recomienda realizar la verificación y ajustes tanto del riesgo como de los controles, dado que en el período de verificación de las PQRS, se observó incumplimientos de tipo de legal, en los términos de respuesta, evidenciando la materialización de eventos de riesgo.

Recomendación:

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

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

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

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

Se evidenció que, con respecto de la solicitud de Informar y remitir copia de los soportes, de la Suscripción del Plan de Mejoramiento por parte de las áreas misionales (Atención la Ciudadanos, Delegadas de Tránsito y Transporte Terrestre, Puertos, Concesiones, Protección al Usuario del sector Transporte y Oficina Jurídica) , para la implementación de las acciones y recomendaciones generadas por parte de la Oficina de Control Interno, que subsanen las debilidades comunicadas en el informe mediante memorando número 20192000088353 del 20 de agosto de 2019, mediante Orfeo, no se remitieron soportes que permitieran hacer la respectiva verificación en términos de efectividad.

Recomendación:

Apropiar como parte de la cultura del control, la implementación de acciones que eliminen la causa que generó el hallazgo y de esta manera, aporten al fortalecimiento del sistema de control interno de la Superintendencia.

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 reiterados, recomendaciones y observaciones.

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.

Las Delegadas o dependencias que no remitieron la carta de salvaguarda suscrita, la deberán allegar a la mayor brevedad, para fines pertinentes.

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

No obstante, la Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" art. 12

- Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: *literal k) indica "Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas".*

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

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

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

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

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



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



Eva Esther Becerra Rentería
Profesional Especializado
Auditora Interna OCI

Elaboró y Verificó: Eva E. Becerra Rentería- Profesional Especializado- Auditor OCI
Revisó: Alba Enidia Villamil Muñoz – Jefe OCI
S:\OCI_2019\200_29 EVALUAC Y SEGUIM\200_29_03 SEGUIMIENTO\Seguimiento PQRS\II semestre 2019\Informe Definitivo de Evaluacion IIsem-pqr.docx