

MEMORANDO



No. 20222000014563
Bogotá, 24-02-2022

Para: **Wilmer Arley Salazar Arias**
Superintendente de Transporte

De: Jefe Oficina de Control Interno (E)

Asunto: Comunicación Informe definitivo de seguimiento semestral a la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias – Segundo Semestre de 2021

En cumplimiento de 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, se remite el informe definitivo de seguimiento semestral a la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias – Segundo Semestre de 2021 (01 de julio al 31 de diciembre).

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 párrafo 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”.*

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".

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



Firmado digitalmente por
CONDE ROMERO LUZ STELLA
DE LA CONCEPCION
Fecha: 2022.02.24 09:44:58
-05'00'

Luz Stella Conde Romero
Jefe Oficina Control Interno (E)

Copias: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno: Wilmer Arley Salazar Arias - Superintendente de Transporte; Estefanía Piscioti Blanco - Secretaria General; María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Jurídica; Jorge Guillermo Neira Bossa - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diego Felipe Díaz Burgos - Jefe Oficina Planeación; Andrés Palacio Lleras - Superintendente Delegado de Puertos; Hermes José Castro Estrada - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura; Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte; Mariné Linares Díaz - Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Diana Paola Suarez Méndez - Directora Financiera

Elaboró y Revisó: Roxana Cardenas Muñoz - Profesional Especializado OCI  – Danna Melisa Sierra Neira - Profesional 

Y:\OCI_2021\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\15. PQRS\SEGUNDO SEMESTRE 2021

Evaluación: _____ Seguimiento: X Auditoría Interna: _____

FECHA: 24 de febrero de 2022

NOMBRE DEL INFORME:

Informe preliminar semestral sobre la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Denuncias – Segundo Semestre de 2021.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención brindada a los ciudadanos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, respecto de las PQRSD allegadas por los diferentes canales de recepción dispuestos por la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar los riesgos del proceso y la efectividad de los controles.
- Realizar seguimiento a los resultados de informes anteriores y verificación de la efectividad de las acciones suscritas para hallazgos relacionados con PQRS.

3. ALCANCE

Reporte semestral de PQRSD segundo semestre de 2021, del periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, según selectivo.

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

- Constitución Política de Colombia Artículos 23,103,209 y 270
- 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 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 87 de 1993, *“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 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 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”.*
- 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”.*
- 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”.*
- Resolución 1795 de mayo de 2019 *“Por la cual se suprimen y crean nuevos grupos internos de trabajo de la Superintendencia de 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”.*
- Resolución 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 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”.*
- Protocolo de atención al ciudadano.

Demás normas aplicables. Demás normas aplicables

5. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó aplicando las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, entre otros.

Para la ejecución del seguimiento mediante memorando No. 20212000102733 del 29 de diciembre de 2021 se realizó solicitud de información, solicitando la información a los responsables, la cual fue allegada para realizar la verificación pertinente.

Se dio respuesta por la Coordinación del Grupo Relacionamiento con el Ciudadano, mediante memorando No. 20225310001683 del 11 de enero de 2022.

Se dio respuesta por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica 20223000001913 del 12 de enero de 2022.

Se dio respuesta Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura 20227000001653 del 11 de enero de 2022.

En el desarrollo del seguimiento se realizó la verificación y análisis de la información para la generación del informe preliminar, el cual se comunica con las conclusiones y recomendaciones que aporten a la mejora continua y al desempeño del proceso.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

a. Canales de recepción y atención

Se evidenciaron los distintos canales de Servicio al Ciudadano, de la página web <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/contactenos/>, publicados en la página web, explicando los medios de recepcionar las PQRSD, los cuales se describen a continuación:



Imagen No. 1. Canales de servicio al ciudadano.

Por tanto, se evidenció que a través de los seis (6) medios de comunicación, se reciben las PQRSD, las cuales posteriormente son registradas en *ORFEO* y direccionadas por la coordinación de relacionamiento con el ciudadano.

b. Atención a las PQRSD Recepcionadas

De conformidad con la información remitida mediante correo electrónico de fecha 3 de febrero de 2022, en la que se allega la matriz de PQRSD denominada “*PQR_ORFEO_segundo semestre*”, se evidenció que para el período objeto de evaluación (1 julio a 31 diciembre de 2021), La Superintendencia de Transporte presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

De acuerdo con la información remitida por la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano, el reporte por dependencias generó la entrada de 24.558 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por medio de los siguientes canales de recepción:

Tabla No 1. Canales de Recepción, PQRSD radicadas en la vigencia

CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Etiquetas de fila	Cantidad
#767	49
Saspro	291

Ventanilla Presencial	1.111
Correo electrónico	15.618
Página web	7.141
Mensajería	272
Verbal - Call Center	76
TOTAL, PQRSD	24.558

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: PQR_ORFEO_segundo semestre, remitido por la Coordinación Coordinador Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

Se evidenció que el correo electrónico fue el medio de comunicación de mayor concurrencia para la atención de PQRSD, y el de menor concurrencia fue el canal de comunicación verbal de #767.

Por otra parte, se verificó por la auditora el informe publicado en la web de la Entidad <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-planeacion-presupuesto-e-informes/> "Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Segundo Semestre 2021", se analizó la información allí registrada, evidenciando una diferencia de información reportada para el período, la recepción de 20.720 PQRSD recepcionadas, así:

RELACIONAMIENTO RADICADOS ENTRADA-SALIDA SEGUNDO SEMESTRE 2021			
DEPENDENCIAS	RAD ENTRADA	RAD SALIDA	SUBRESPUESTA
DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	46	1	2,2%
OFICINA DE TICS	12	0	0,0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	313	35	11,3%
GRUPO COBRO COACTIVO	304	62	20,4%
GRUPO DE CONCILIACIÓN	8	1	12,5%
SECRETARIA GENERAL	6	0	0,0%
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	0,0%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	70	4	5,7%
GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3284	2248	68,5%
GRUPO DE NOTIFICACIONES	430	0	0,0%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1052	465	4,4%
DIRECCIÓN FINANCIERA	209	0	0,0%
GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECALUDO	225	0	0,0%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	95	6	6,3%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	225	36	16,0%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	36	6	16,7%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	186	1	0,5%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	31	0	0,0%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	23	9	39,1%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1052	30	2,9%
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	514	25	4,9%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	318	48	15,1%
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	44	1	2,3%
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL TRANSPORTE	2578	514	19,9%
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL TRANSPORTE	66	13	19,7%
OTRAS	98	0	0,0%
TOTAL	20720	3505	16,9%

Fuente. Información tomada por la auditora del <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-planeacion-presupuesto-e-informes/> "Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Segundo Semestre 2021"

De conformidad con la información remitida mediante correo electrónico de fecha 18 de febrero de 2022, en la que se allega la matriz de PQRSD denominada "20220215 PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2021 (SANDRA UCROS) (1)(2)", el reporte por dependencias generó la entrada de 27.260 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por medio de los siguientes canales de recepción:

Tabla No 2. Canales de Recepción, PQRSD radicadas en la vigencia

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA DE RADICADO
Correo electrónico	18690
Página Web	7199
Ventanilla Presencial	1041
Mensajería	40
Saspro	285
call center	2
Telefónico	1
atención al ciudadano	2
Total, general	27260

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: PQR_ORFEO_segundo semestre, remitido por la Coordinación Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

Por todo lo anterior, se evidencia variaciones en las cifras reportadas a la Oficina de Control Interno y lo publicado en la web de la entidad, frente a la totalidad de PQRS recepcionadas, teniendo una diferencia significativa de 3.838 PQRSD que no se registraron en el reporte publicado en enero de 2022.

Recomendación

1. Crear controles que permitan dar trazabilidad de la información reportada, con el fin de que sea veraz, completa, precisa y pertinente, por cuanto esto generaría confusión de la gestión realizada por la entidad.
2. Unificar los datos de las matrices remitidas a la Oficina de Control Interno y organizar la información al interior de la dependencia, por cuanto se evidencia incertidumbre en la remisión de la información reportada de la recepción y salida de PQRSD verbales.

c. Salida de las PQRSD – Respuesta

De acuerdo con la información registrada en el Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre”, se identificó que a 31 de diciembre la recepción de 24.558 PQRSD, de los cuales se identificaron 8.337 radicados de salida, detallados a continuación:

Tabla No 3. Radicados de salida en la vigencia.

DATO	CIFRA DE ATENCIÓN
Enviado	7837
Marcado por Enviar	236
Radicado	264
Total	8.337

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: PQR_ORFEO_segundo semestre, remitido por la Coordinación Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

d. Pendiente de salida de PQRS

De acuerdo con la información registrada en el Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre”, se identificó por dependencia los radicados faltantes

Tabla No 4. PQRSD sin radicado de la salida.

ETIQUETAS DE FILA	CUENTA DE RADICADO
100 - Despacho Superintendente De Transporte	3
110 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	9
200 - Oficina De Control Interno	1
300 - Oficina Asesora Jurídica	329
310 - Grupo Cobro Por Jurisdicción Coactiva	175
330 - Grupo De Arbitraje, Conciliación Y Amigable Composición Del Sector Infraestructura Y Transporte	13
400 - Oficina Asesora De Planeación	1
501 - Grupo De Control Interno Disciplinario	2
502 - Grupo De Talento Humano	11
530 - Grupo Administrativa	13
531 - Grupo De Atención Al Ciudadano	531
533 - Grupo De Notificaciones	350
534 - Grupo De Gestión Documental	1060
540 - Dirección Financiera	267
541 - Grupo De Análisis Y Gestión De Recaudo	423
600 - Superintendencia Delegada De Puertos	2
630 - Dirección De Promoción Y Prevención En Puertos	140
640 - Dirección De Investigaciones De Puertos	79
700 - Superintendencia Delegada De Concesiones E Infraestructura	69
730 - Dirección De Promoción Y Prevención En Concesiones E Infraestructura	250
740 - Dirección De Investigaciones De Concesiones E Infraestructura	3
800 - Superintendencia Delegada De Transito Y Transporte Terrestre Automotor	11
860 - Dirección De Promoción Y Prevención En Transito Y Transporte Terrestre	443
870 - Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre	2294
900 - Despacho Del Superintendente Delegado Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	62
910 - Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte	6938
920 - Dirección De Prevención, Promoción Y Atención a Usuarios del Sector Transporte	15
Total General	13.494

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: PQR_ORFEO_segundo semestre, remitido por la Coordinación Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

Se evidenció que el reporte de la plataforma ORFEO denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre”, generó como correspondencias sin relación de radicado de salida el total de 13.494 radicados, por lo que se procedió a indagar en la dependencia el elevado número de

peticiones sin respuesta o radicado de salida relacionado, en mesa de trabajo realizada el día 4 de febrero de 2022 entre la auditora de la Oficina de Control Interno y la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano explicó, que el valor se genera porque en las dependencias no se está registrado el radicado de salida en *Orfeo*, así mismo se realiza seguimiento por parte de la coordinación a las dependencias, mediante comunicaciones internas, de las que se pudo evidenciar 107 radicados, en los que se observa anexos de Excel con las radicaciones pendientes de actualización y/o respuesta por cada dependencia.

Recomendación

1. Asegurar la actualización de los radicados en la plataforma Orfeo, con el fin de consolidar la información que tiene respuesta por parte de la entidad, evitando que el reporte de PQRSD de la entidad no cumpla con la información necesaria para dar cifras exactas de la gestión realizada por la entidad frente a los radicados de salida.
2. Realizar encuestas de satisfacción a los ciudadanos, con el fin de consolidar la percepción frente a la atención del servicio a los ciudadanos por parte de la entidad.

e. Recepción y Salida de PQRSD verbales

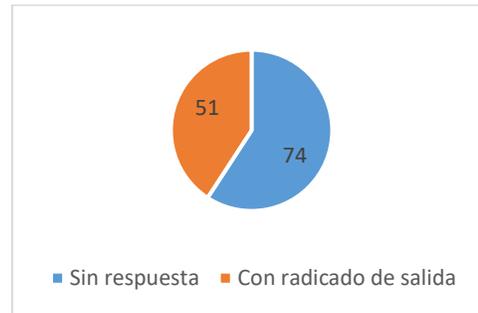
De acuerdo con las peticiones recepcionadas por medios verbales, se identificaron 125 peticiones registradas en el reporte “*PQR_ORFEO_segundo semestre*”, Las peticiones verbales, son recibidas por la línea telefónica 018000915615 o #767, estas se registran con los datos suministrados por las personas (peticionario), se identifica en la descripción que es de manera verbal y se radica, luego se le da el número del radicado al usuario, descritas a continuación:

Tabla No 5. Recepción de PQRSD verbales

CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Etiquetas de fila	Cantidad
#767	49
Verbal - Call Center	76
Total general	125

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: *PQR_ORFEO_segundo semestre*, remitido por la Coordinación Grupo Relacionamiento con el Ciudadano

Se identificó que de la totalidad de PQRS verbales recepcionadas por la entidad, se identificó que 74 radicaciones recepcionadas, no cuentan con radicados de salida 74 y cuantas con radicado de salida 51



Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: PQR_ORFEO_segundo semestre, remitido por la Coordinación Grupo Relacionamiento con el Ciudadano.

Se remitió a esta Oficina mediante correo electrónico el 18 de febrero de 2022 por la Coordinación de Relacionamiento con el Ciudadano otra matriz de peticiones verbales, de las cuales hace mención a tan solo 5 peticiones verbales, descritas a continuación:

Tabla No 6. Canales de Recepción, PQRSD, peticiones verbales.

ETIQUETAS DE FILA	CANTIDAD
call center	2
Telefónico	1
atención al ciudadano	2
Total general	5

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: PQR_ORFEO_segundo semestre, remitido por la Coordinación Grupo Relacionamiento con el Ciudadano.

Recomendación:

1. Crear controles que permitan dar cumplimiento a la respuesta en oportunidad a la totalidad de las comunicaciones verbales recepcionadas por la entidad.
2. Unificar los datos de las matrices remitidas a la Oficina de Control Interno y organizar la información al interior de la dependencia, por cuanto se evidencia incertidumbre en la remisión de la información reportada de la recepción y salida de PQRSD verbales.

f. Instalaciones de Atención al Ciudadano.

Se realizó por parte de la Oficina de Control Interno en el mes de diciembre de 2021, “Seguimiento al Cumplimiento de la NTC 6047 de 2013”, en la que se evaluaron los aspectos de *Ingreso – Administración y Disposición* de los que se pudo evidenciar si las instalaciones de relacionamiento con el ciudadano daban cumplimiento a lo Norma de Calidad, de los que se identificó el siguiente resumen:

CATEGORIA	CUMPLE	NO CUMPLE	N.A.
INGRESO	1	8	0
ADMINISTRACIÓN	8	6	0
DISPOSICIÓN	0	3	0

Fuente. Información tomada por la auditora del Archivo Excel denominado: PQR_ORFEO_segundo semestre, remitido por la Coordinación Grupo Relacionamiento con el Ciudadano.

Por lo tanto, se evidenciaron aspectos a mejorar en las instalaciones de la entidad, cumplimiento en un 2,3% la norma técnica 6047 del 2013, con la evaluación de cada una de las categorías realizada por la Oficina de Control Interno.

❖ PQRSD TRAMITADAS POR LAS DELEGADAS

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE.

Prueba realizada

Se verificó el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante Memorando No. 20225310001683 del 11 de enero de 2022.

Situaciones evidenciadas

La información allegada por la Delegada respecto de las PQRSD, se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 10. PQRSD Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte

800 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	3	0	3
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	445	24	421
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	2679	432	2247

872 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	20	19	1
873 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	50	2	48

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

El equipo auditor de la OCI, realizó un muestreo selectivo no estadístico, respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre” y se evidenció lo siguiente:

Tabla No 7. Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR - 800					
No.	Radicado	Fecha radicada	Radicado de salida	Fecha salida	Diferencia en días
1	20215341065492	1/07/2021 7:52	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
2	20215341098952	7/07/2021 14:58	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
3	20215341138442	13/07/2021 19:26	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
4	20215341169932	16/07/2021 19:37	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
5	20215341285362	29/07/2021 17:54	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
6	20215341314122	2/08/2021 21:48	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
7	20215341321142	3/08/2021 16:14	20218000614551	31/08/2021 15:58	28
8	20215341365612	8/08/2021 13:22	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
9	20215341408392	12/08/2021 13:30	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
10	20215341540622	8/09/2021 20:08	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Como se evidencia en la tabla anterior, se observó respuestas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, o no han sido resueltas superando el término

para ser respondidas.

Recomendación

Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011, para prevenir eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal y que pueden afectar la imagen institucional.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA

Prueba realizada

Se verificó el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante Memorando No. 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Situaciones evidenciadas

La información allegada por la Delegada respecto de las PQRSD, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 8. PQRSD Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura

700 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	111	12	99
730 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	212	37	175
740 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	35	3	32

Fuente: Elaboración de la auditora – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

El equipo auditor de la OCI, realizó un muestreo selectivo no estadístico, respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre” y se evidenció lo siguiente:

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA - 700					
No.	Radicado	Fecha radicado	Radicado de salida	Fecha salida	Comentario OCI
1	20215341067532	1/07/2021 11:56	20217000747711	18/10/2021 15:06	109
2	20215341075632	2/07/2021 12:20	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
3	20215341125972	12/07/2021 12:37	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
4	20215341144892	14/07/2021 11:55	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
5	20215341285802	29/07/2021 19:02	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
6	20215341349642	6/08/2021 17:52	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
7	20215341401612	11/08/2021 20:29	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
8	20215341462632	22/08/2021 8:00	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
9	20215341551612	10/09/2021 20:40	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
10	20215341636102	27/09/2021 11:48	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes -- memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Se evidenció respuesta por fuera de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, y otras sin resolver, conforme la información relacionada en la tabla que anterior, de igual forma hay radicados de salida sin documento asociado como se puede ver en la siguiente imagen:

Recomendaciones

1. Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1347 de 2011 y evitar eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal.
2. Implementar las acciones 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 Infraestructura.
3. Depurar la información para que la misma sea consistente.
 4. Verificar que en efecto los radicados de salida cuenten con el respectivo documento.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO DEL SECTOR TRANSPORTE

Pruebas realizadas

Se verificó el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante Memorando No. 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Tabla No. 10. PQRSD Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario del Sector Transporte

900 - DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	2	0	2
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	6329	1078	5251
920 - DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	3	0	3

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

La equipo auditor de la OCI, realizó un muestreo selectivo no estadístico, respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre” y se evidenció lo siguiente:

Tabla No 11. Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCION DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE 900					
No .	Radicado	Fecha radicado	Radicado de salida	Fecha salida	Comentario OCI
1	202153416264 92	24/09/2021 9:22	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida

2	202153417096 42	12/10/2021 10:10	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
3	202153417489 92	21/10/2021 19:46	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
4	202153418439 32	3/11/2021 19:52	20219000946571	17/12/2021 0:00	43
5	202153419330 32	16/11/2021 19:52	20219000946611	17/12/2021 0:00	30
6	202153419345 22	17/11/2021 9:48	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
7	202153419395 02	18/11/2021 10:44	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
8	202153419428 42	18/11/2021 19:46	20219000926441	10/12/2021 0:00	21
9	202153419540 42	22/11/2021 15:44	20219000946581	17/12/2021 0:00	24
10	202153419707 22	25/11/2021 14:02	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Se evidenciaron respuestas sin radicados de salida registrados en Orfeo y en la base de datos en el archivo Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre”.

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS

Prueba realizada

Se verificó el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD versus la información allegada mediante Memorando No. 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Situaciones evidenciadas

La información allegada por la Delegada respecto de las PQRSD, se observa en la siguiente imagen:

Imagen No.3. Superintendencia Delegada de Puertos

600 SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES

PQRSD	3	2	1
630 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	88	34	54
640 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS			
TIPOLOGIA	RECIBIDOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
PQRSD	79	13	66

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

El equipo auditor de la OCI, realizó un muestreo selectivo no estadístico, respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre” y se evidenció lo siguiente:

Tabla No 12 Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS – 600					
No.	Radicado	Fecha radicado	Radicado de salida	Fecha salida	Días de diferencia
1	20215341072392	1/07/2021 22:14	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
2	20215341617342	22/09/2021 10:39	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
3	20215341634372	27/09/2021 9:10	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
4	20215341679302	6/10/2021 14:22	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
5	20215341744172	20/10/2021 20:28	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
6	20215341807092	29/10/2021 18:22	20216300939431	15/12/2021	46
7	20215341988952	30/11/2021 20:06	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
8	20215342000852	2/12/2021 13:06	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
9	20215342069002	14/12/2021 19:44	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
10	20215342126522	24/12/2021 7:38	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Recomendaciones

- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de

- 2011 y evitar eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal.
- Implementar las acciones y controles correspondientes, que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno, inmerso en la Gestión de las PQRS por parte de la Delegada de Puertos.
 - Verificar que en efecto los radicados de salida cuenten con el respectivo documento.

OFICINA ASESORA JURÍDICA

Pruebas realizadas

Se verificó el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRS versus la información allegada mediante Memorando No. 20225310001683 del 11 de enero de 2022

Situaciones evidenciadas

El equipo auditor realizó un muestreo selectivo respecto de la atención de las peticiones relacionadas en el archivo Excel denominado “PQR_ORFEO_segundo semestre” y se evidenció lo siguiente:

Tabla No 13 Muestra aleatoria no estadística de la información de las peticiones

OFICINA ASESORA JURÍDICA - 300					
No.	Radicado	Fecha radicado	Radicado de salida	Fecha salida	Diferencia en Días
1	20215341066152	1/07/2021 9:14	20213000890391	26/11/2021 0:00	148
2	20215341155672	15/07/2021 12:36	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
3	20215341264192	27/07/2021 12:17	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
4	20215341325352	4/08/2021 8:10	20213000807371	27/10/2021 0:00	84
5	20215341379112	9/08/2021 18:34	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
6	20215341493372	30/08/2021 13:24	20213000933631	14/12/2021 0:00	105
7	20215341537482	8/09/2021 10:59	20213000895291	30/11/2021 0:00	83
8	20215341557172	13/09/2021 16:19	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida

9	20215341572802	16/09/2021 2:26	20213000856421	17/11/2021 0:00	62
10	20215341737142	19/10/2021 15:42	20213000857451	18/11/2021 0:00	29

Fuente: Elaboración de la auditora de las imágenes – memorando 20225310001683 del 11 de enero de 2022

De la muestra seleccionada, se evidenció que los tiempos exceden los límites en oportunidad y respuesta, por lo que esta situación sería reiterativa y se vuelve a presentar el *Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)*.

Recomendaciones

- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 y evitar eventos de riesgo de incumplimiento de tipo legal.
- Implementar las acciones y controles correspondientes, que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno, inmerso en la Gestión de las PQRS por parte de la OAJ.
- Verificar que en efecto los radicados de salida cuenten con el respectivo documento.

Realizar seguimiento a los resultados de informes anteriores.

Tabla No 14. Hallazgos relacionados con PQRSD y temas Atención al Ciudadano

HALLAZGOS	VERIFICACIÓN REALIZADA
Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)	<p>De las peticiones verificadas por el equipo auditor en el segundo semestre 2021, aún se evidencian respuestas por fuera del término establecido legalmente, es decir, que las acciones ejecutadas por parte de los responsables aún no han sido efectivas. No procede el cierre del hallazgo.</p> <p>Recomendación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar mecanismos de control para asegurar que las respuestas a las PQRS se realicen dentro de los términos legales establecidos y se comuniquen / notifiquen oportunamente al peticionario. • Anexar las respuestas en el aplicativo orfeo para su verificación, dar estricto cumplimiento a los requisitos señalados en las normas. • Allegar a la Oficina de Control Interno las evidencias de forma completa. • Aplicar mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de lo citado en la normatividad aplicable para los registros de las peticiones verbales.

Fuente: Realizado por la Auditora de las evidencias allegadas por los responsables de los hallazgos, verificaciones realizadas en la página web, aplicativo Orfeo para establecer la efectividad de las acciones.

7. CONCLUSIONES

El Sistema de Control Interno relacionado con el reporte de información de PQRSD es susceptible de mejora, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas en el cuerpo del informe referente a la entrega de la información

Los resultados del informe únicamente hacen referencia a los soportes allegados por la Coordinación de Relacionamiento con el ciudadano y la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y evidencias verificadas por parte del equipo auditor y no se hacen extensibles a otros soportes.

8. RECOMENDACIONES

Implementar mecanismos de control por parte de los responsables, para asegurar el cumplimiento y verificación efectiva, asegurando la oportunidad en el registro y asignación de PQRSD.

Se hace la salvedad, que las recomendaciones se ponen en consideración 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”.

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



Firmado digitalmente por
CONDE ROMERO LUZ
STELLA DE LA
CONCEPCION
Fecha: 2022.02.24
09:41:36 -05'00'

Luz Stella de la Concepción Conde Romero
Jefe Oficina de Control Interno (E)
Coordinadora Plan Anual de Auditoría



Roxana Cárdenas Muñoz
Profesional Especializado -OCI

Roxana Cárdenas Muñoz
Auditor OCI



Danna Melisa Sierra Neira
Profesional II - Contratista
Su Auditor Interno OCI

Danna Melisa Sierra Neira
Auditor OCI

Copias: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno: Wilmer Arley Salazar Arias - Superintendente de Transporte; Estefanía Piscioti Blanco - Secretaria General; María Fernanda Serna Quiroga - Jefe Oficina Jurídica; Jorge Guillermo Neira Bossa - Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diego Felipe Díaz Burgos - Jefe Oficina Planeación; Andrés Palacio Lleras - Superintendente Delegado de Puertos; Hermes José Castro Estrada - Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura; Adriana Margarita Urbina Pinedo - Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte; Mariné Linares Díaz - Superintendente Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Diana Paola Suarez Méndez - Directora Financiera

Elaboró y Revisó: Roxana Cardenas Muñoz - Profesional Especializado OCI  – Danna Melisa Sierra Neira - Profesional II OCI 
Y:\OCI_2021\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\15. PQRS\SEGUNDO SEMESTRE 2021