

MEMORANDO



No. 20232000021463
Bogotá, 07-03-2023

Para: **Ayda Lucy Ospina Arias**
Superintendente de Transporte

De: Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Comunicación informe definitivo seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al segundo semestre 2022 (1 de julio al 30 de diciembre de 2022).

Cordial saludo dra. Ayda Lucy,

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2023, mediante acta No. 01 del 27 de febrero de 2023, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al segundo semestre 2022 (1 de julio al 30 de diciembre de 2022).

En este sentido, se comunicó el informe preliminar de seguimiento del asunto, mediante memorando No. 20232000018953 del 28 de febrero de 2023, para el cual no se allegaron observaciones, por lo que se precede a comunicar el informe definitivo en archivo denominado "*Informe definitivo PQRSD_ IISeme2022_28-02-2023*", para su conocimiento y fines que se consideren pertinentes.

El hallazgo identificado requiere implementación de acciones preventivas o correctivas por lo cual se debe formular el respectivo plan de mejoramiento por parte del responsable del líder o responsable del proceso, dentro de los (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente informe definitivo, es decir, hasta el 14 de marzo de 2023 se debe allegar el respectivo plan de mejoramiento.

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

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.

Atentamente,



Firmado
digitalmente por
TOVAR ARIAS LUIS
ALEJANDRO

Luis Alejandro Tovar Arias

Copias: Sandra Viviana Cadena Martínez, Secretaria General; Juan David Benjumea, Jefe Oficina Asesora de Planeación (E); Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegada de Tránsito y Transporte; Tatiana Navarro Quintero, Delegado de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Orlando Andrés Meneses Obando, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suárez Méndez, Directora Financiera.

Denis Adriana Monroy – Directora Administrativa. Sandra Liliana Ucros – Coordinadora Relación con el Ciudadano.

Elaboró: Roxana Cárdenas Muñoz - Profesional Especializado OCI

Z:\OCI_2022\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\12. PQRS\SEGUNDO SEMESTRE_2022

Evaluación: ___ Seguimiento: X Auditoría Interna: ___

FECHA: 07 de marzo de 2023.

NOMBRE DEL INFORME:

Informe definitivo - seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al segundo semestre 2022 (1 de julio al 30 de diciembre de 2022).

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de los ciudadanos, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

Se verificó la gestión realizada por la entidad frente a las PQRSD radicadas por los ciudadanos, durante el periodo correspondiente del 01 de julio al 30 de diciembre de 2022, de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

3. MARCO NORMATIVO.

- ✓ 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"*.
- ✓ 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"*.
- ✓ Art 54 y 55 de la Ley 190 de 1995, *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*.
- ✓ Ley 1712 de 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"* y su Decreto Reglamentario 103 de 2015".

- ✓ Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...)".
- ✓ Ley 2207 de 2022 "Por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020".
- ✓ Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
- ✓ Decreto 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✓ Decreto 2106 de 22 de noviembre de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
- ✓ Decreto 2232 de 1995, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos."
- ✓ Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Decreto 2409 de 2018 "Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones".

4. METODOLOGÍA

El seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSD correspondiente al segundo semestre 2022, se realizó aplicando las normas de auditoría, técnicas de observación y de revisión documental.

Para la ejecución del presente seguimiento, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó a la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano el plan de trabajo mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20232000005063 del 20 de enero de 2023.

La información fue allegada mediante memorando No. 20235350008213 del 27 de enero de 2023.

Así mismo, se comunicó a la Coordinación de Relacionamento con el Ciudadano, informe preliminar mediante memorando No. 20232000018953 el 28 de febrero de 2023, para el cual no se allegaron observaciones y procedió a comunicar el presente informe definitivo, para el cual se deben presentar en el término de cinco (5) días hábiles para presentar plan de mejoramiento.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Producto de la verificación de las evidencias contra los criterios del presente informe de seguimiento, se presentan los siguientes resultados:

- **Se configuraron los siguientes hallazgos:**

Ítem	Codificación y descripción Hallazgo u Observación	Responsable de suscripción del Plan de Mejoramiento	Fecha límite suscripción y remisión Plan de Mejoramiento	Página en donde se encuentra referenciado el H. u O.
1	De acuerdo con los traslados por competencia que realizó la entidad, durante el segundo semestre 2022, se verificó trazabilidad de las fechas, teniendo en cuenta, la fecha en la que se radicó la PQRSD, la fecha en la debió darse el traslado conforme los términos de ley y la fecha en la que se realizó el traslado, evidenciándose mediante muestra selectiva que se incumplió, lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en su artículo 2, "Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente", así mismo, el procedimiento de "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - Código: GRC-P R-001- Versión:2" establece en su actividad No.4 "Efectuar traslado Identificar la entidad responsable y efectuar el respectivo traslado del requerimiento, informando al remitente. Esta actividad debe realizarse dentro de los 5 días hábiles desde la fecha de la recepción del requerimiento (...)" lo anterior pudo	Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano	14 - 03 - 2023	

hacerse causado por la demora en la trazabilidad de la información, lo cual genera incumplimientos en los términos de Ley.			
--	--	--	--

• **Verificación, efectividad y seguimientos a Plan (es) de Mejoramiento por Procesos - informes anteriores (Hallazgos u Observaciones)**

Ítem	Codificación y descripción Hallazgo u Observación	Verificación de la efectividad de las acciones (que elimine la causa raíz) por parte del auditor	Cierra Hallazgo informes anteriores (S/N)	Página
	No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.

Producto de la verificación de las evidencias, aportadas por la Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y analizadas por el equipo auditor, se observaron las siguientes situaciones:

Prueba realizada.

Mediante radicado en Sistema de Gestión Documental Orfeo No. 20235350008213 del 27 de enero, la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano, allegó las evidencias respectivas para verificar la gestión y atención realizada por la entidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD de los ciudadanos, del segundo semestre 2022, así mismo la Coordinadora del proceso informó:

Situación evidenciada

A. Dependencia responsable de la recepción de PQRSD en la Superintendencia de Transporte:

De acuerdo con la Resolución 8564 de 2021 *"Por la cual se expide la Resolución única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte"* en su artículo 2.9.1 creó el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el ciudadano, con el propósito *"El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano tendrá por objeto liderar e integrar las políticas de relación Estado Ciudadano, que comprenden: la transparencia y acceso a la información, la participación ciudadana y rendición de cuentas, la racionalización de trámites y el servicio al ciudadano"*.

Conforme lo anterior, la entidad da cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"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"*.

B. Comportamiento y atención de PQRSD.

- Tipología documental de las PQRSD.

Se revisó la clasificación que se le otorga a los tipos documentales, de acuerdo con el archivo excel denominado "3. PQRSD ORFEO ARGO_301222", se identificaron 54 tipos documentales en Orfeo, por lo que se procedió a revisar en mesa de trabajo del día 23 de febrero de 2023, con la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano, indagando acerca de cómo se registra el tipo de documental cuando se reciben las PQRSD, para lo que se manifestó que estos tipos documentales se registran teniendo en cuenta la TRD de cada proceso.

Recomendación:

Analizar e identificar cómo se podría organizar los 54 tipos documentales registrados en la matriz descargada de Orfeo, toda vez que la información registrada se encuentra con errores ortográficos y tipos documentales repetidos, entre otros.

- Medios de recepción de PQRSD:

De acuerdo con la base de datos allegada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se observó que la Superintendencia de Transporte, recibió a través de los canales oficiales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones; durante el segundo semestre de 2022, un total de 25.852 PQRSD, detalladas a continuación por los siguientes canales de atención:

Tabla No. 1 recepción por los distintos canales segundo semestre 2022.

No.	Medios de Recepción	Cantidad	Porcentaje
1	#767	2	0,01%
2	Atención al ciudadano	1	0,0039%
3	Call Center	60	0,23%
4	Correo electrónico	18.432	71,30%
5	Interoperabilidad Ministerio de Transporte	118	0,46%
6	Mensajería	130	0,50%
7	ORFEO	5	0,02%
8	Página Web	6.100	23,60%
9	Saspro	17	0,07%
10	Ventanilla Presencial	987	3,82%
Total general		25.852	100,000%

Fuente: Base de datos denominada 3. PQRSD ORFEO ARGO_301222, análisis realizado por el equipo auditor.

Se evidenció que el canal por el cual más se están recibiendo mayor cantidad de PQRSD es el correo electrónico 71.30%, Página web 23.60%.

C. Nivel de satisfacción con la prestación del servicio relacionada al trámite de PQRSD.

De acuerdo con la medición que se debe realizar a los distintos canales de atención, conforme lo establece la caracterización del proceso Relacionamento con el Ciudadano, y teniendo en cuenta que durante el I semestre 2022, se registró la observación O01-A-22jun2022-AC-GRC-PQRSD, se procedió a analizar en este seguimiento el avance al plan de mejoramiento, para lo cual se identificó:

Tabla No. 2 Seguimiento Plan de Mejoramiento O01-A-22jun2022-AC-GRC-PQRSD.

No. Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Causa del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Seguimiento OCI
O01-A-22jun2022-AC-GRC-PQRSD	De acuerdo con los documentos allegados no se identificó la medición de la percepción del nivel de satisfacción, de las PQRSD recepcionadas por los medios de correo electrónico, página web, call center, mensajería, atención al ciudadano, medio telefónico, ventanilla presencial, SASPRO, incumpliendo la Caracterización Proceso de Gestión de Relacionamento con el Ciudadano. GRC-CA-001. 29-mar-2022. Versión:3. Relacionamento con el Ciudadano.	1. Falta de definición de algunas herramientas para evaluar la percepción de los grupos de interés. 2. Debilidad en el seguimiento y medición frente a algunos de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad 3. Falta de definición de algunas de las estrategias de medición de satisfacción de los grupos de interés.	Diseñar y publicar en cadena de valor formato para encuesta de satisfacción de la atención prestada de manera presencial.	Se evidenció encuesta publicada en la cadena de valor en el mes de julio de 2022, dando cumplimiento de la acción en eficacia. De acuerdo con la efectividad, se solicitó mediante correo electrónico a la Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano, la aplicación de las encuestas, para los cual se remitió las que se realizaron presencialmente,
			Diseñar y publicar en cadena de valor formato para encuesta de satisfacción de la atención prestada en la recepción de PQRSD por medio de correo electrónico y el formulario para radicar PQRSD por medio de la página web de la entidad.	De acuerdo con el avance de esta actividad, se manifestó por parte de la Coordinadora de Relacionamento con el Ciudadano, lo siguiente: <i>"la encuesta en forms, en este momento está en borrador, aún no ha sido avalada por planeación. En su momento se publicará en la página web, y en el correo de atencionciudadano@supertransporte.gov.co para que sea diligenciada".</i> Por lo que esta actividad se encuentra en proceso por parte de la dependencia.
			Generar informe mensual de la medición de la percepción del nivel de satisfacción a través de las herramientas establecidas para tal fin. Dicho informe se presentará a la Secretaría General.	De acuerdo con los informes mensuales analizados durante el segundo semestre 2022, se evidenció que se han registrado los avances de la medición del nivel de satisfacción en el canal presencial, a medida que se vayan adoptando el nivel de satisfacción en la página web y el correo electrónico, se recomienda que se vayan incorporando en los informes mensuales.

Fuente: Base de datos denominada 3. PQRSD ORFEO ARGO_301222, análisis realizado por el equipo auditor.

De acuerdo con el análisis realizado a los soportes que hacen parte del plan de mejoramiento referente a la medición del nivel de satisfacción, se recomienda, continuar con la aplicación de los controles que se encuentran en proceso, incluyéndolos en los informes que transmite la dependencia.

- Detalle de la clasificación de PQRSD por dependencia:

De igual manera, se detalla el panorama general de las PQRSD registradas en el segundo semestre de 2022, conforme a la información reportada por la Coordinadora del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano a través de memorando No. 20225350066453 del día 13 de julio de 2022 frente a las Denuncias (D), Felicitaciones (F), Peticiones (P), Quejas (Q), Reclamos (R), Solicitudes (S), y (T) Traslado por competencia, así mismo se relaciona la dependencia actual donde se encuentra la PQRSD:

Tabla No. 3 Total de PQRSD y Traslados por competencia del II semestre 2022.

Dependencia	D	F	P	P	Q	R	S	TRASLADO POR COMPETENCIA	Total
100 - DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE				7			5		12
110 - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES							2		2
300 - OFICINA ASESORA JURÍDICA	2			18	6	2	61	2	91
310 - GRUPO COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA				27			140		167
330 - GRUPO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DEL SECTOR INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE							3		3
500 - SECRETARÍA GENERAL							1		1
501 - GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1				1				2
502 - GRUPO DE TALENTO HUMANO				1			1		2
533 - GRUPO DE NOTIFICACIONES	2			6			107		115
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1		2	1	2	1	35	5	47

Dependencia	D	F	P	P	Q	R	S	TRASLADO POR COMPETENCIA	Total
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	60			101	82	28	237		508
537 - GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL				1					1
540 - DIRECCIÓN FINANCIERA				54			144		198
541 - GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO				28	2		167		197
630 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	4			5	9	2	29		49
700 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	1			1	5		21		28
730 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	10		1	40	43	7	72	1	174
740 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA							3		3
800 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	1		1		1		9		12
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	11		3	50	48	8	405	6	531
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	646	1	11	444	710	112	831	10	2765
871 - GRUPO DE AUTORIDADES, ORGANISMOS DE TRÁNSITO Y DE APOYO AL TRÁNSITO	26			50	55	6	92	1	230
872 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	1		1	7	5	2	4	2	22
873 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	20		1	30	46	10	18	2	127

Dependencia	D	F	P	P	Q	R	S	TRASLADO POR COMPETENCIA	Total
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	886		4	838	4242	1681	1667	3	9321
920 - DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE					1				1
999 - ARCHIVO VIRTUAL	631	7	23	2046	1884	707	5859	36	11193
Total General	2303	8	47	3755	7142	2566	9913	68	25802

Fuente: Base de datos denominada 3. PQRSD ORFEO ARGO_301222, análisis realizado por el equipo auditor.

De acuerdo con la información anterior se evidenció que la mayor concentración de PQRSD se identifica en la clasificación de “sugerencias” al haberse recepcionado durante el segundo semestre 2022 un total de 9.913, el cual equivale al 38.42% de PQRSD.

Se identificó que en la clasificación se repite la “petición”, por lo que se sugiere analizar la causa por la cual de estaría generando esta situación en la información de la matriz de Orfeo.

Por otra parte, se identificó que en el procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” con código GRC-P R-001, versión No.2, el cual establece en su actividad No. 3 “Analizar la PQRSD e identificarla según corresponda (resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017) en: • Petición • Queja • Queja contra un vigilado • Reclamo • Sugerencia • Denuncia • Felicitaciones”, por lo que en la clasificación de PQRSD, no se identificó las “quejas en contra de un vigilado”.

Recomendación:

Realizar un análisis juicioso de la clasificación documental al recepcionar las PQRSD, conforme el procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”, teniendo en cuenta la clasificación de “Quejas en contra de un vigilado”.

- Clasificación de PQRSD que no cuentan con respuesta de salida:

Conforme a la base de datos suministrada la coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano, cuya fuente de datos es la plataforma Orfeo, se observaron 13.230 peticiones sin respuesta, identificadas por tipología de la siguiente manera:

Tabla No. 4 Estados de las PQRSD II semestre 2022

Clasificación de PQRSD	Radicaladas durante el semestre	Radicaladas con respuesta de salida.	Radicaladas sin respuesta de salida.
DENUNCIA	2303	1057	1246
FELICITACION	8	2	6
PETICION	47	11	36
PETICION	3755	1989	1766
QUEJA	7142	3798	3344
RECLAMO	2566	1044	1522
SOLICITUD	9913	4767	5146
TRASLADO POR COMPETENCIA	68	15	53
(en blanco)	50	22	28
Total general	25.852	12.622	13.147

Fuente: Base de datos denominada 3. PQRSD ORFEO ARGO_301222, análisis realizado por el equipo auditor.

Se identificó que la mayor cantidad de clasificación que durante el II semestre 2022, no registraron radicado de salida fueron las solicitudes con 5.146 y las quejas 3.344.

A continuación, se expone de una manera más detallada las PQRSD que no reportan la fecha de trazabilidad de la respuesta, por dependencias:

Tabla No. 5. Estado detallado por dependencias de las PQRSD II semestre 2022

Dependencias	PQRSD recibidas	PQRSD con respuesta de salida.	PQRSD sin respuesta
100 - DESPACHO SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE	12	5	7
110 - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2		2
300 - OFICINA ASESORA JURÍDICA	91		91
310 - GRUPO COBRO POR JURISDICCión COACTIVA	167	102	65
330 - GRUPO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DEL SECTOR INFRAESTRUCTURA Y TRANSPORTE	3		3
500 - SECRETARÍA GENERAL	1	1	0
501 - GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		2
502 - GRUPO DE TALENTO HUMANO	2		2
533 - GRUPO DE NOTIFICACIONES	115	4	111

Dependencias	PQRSD recibidas	PQRSD con respuesta de salida.	PQRSD sin respuesta
534 - GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	47		47
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	508	3	505
537 - GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1		1
540 - DIRECCIÓN FINANCIERA	198	1	197
541 - GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO	198	7	191
630 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN PUERTOS	49	4	45
700 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	28	2	26
730 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	175	32	143
740 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE CONCESIONES E INFRAESTRUCTURA	3	3	0
800 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR	12		12
860 - DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	534	16	518
870 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE	2769	390	2379
871 - GRUPO DE AUTORIDADES, ORGANISMOS DE TRÁNSITO Y DE APOYO AL TRÁNSITO	232	83	83
872 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	22	15	7
873 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS	127	72	55
910 - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	9335	4790	4545
920 - DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE	1		1
999 - ARCHIVO VIRTUAL	11218	7175	4043
Total general	25852	12705	13147

Fuente: Base de datos denominada 3. PQRSD ORFEO ARGO_301222, análisis realizado por el equipo auditor.

Teniendo en cuenta la matriz excel allegada por la Coordinadora de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció que las dependencias con mayor número de PQRSD, corresponden a: Dirección De Investigaciones Para La Protección De Usuarios Del Sector Transporte con 4.545, Archivo Virtual con una diferencia sin radicado de respuesta 4.043, y Dirección De Investigaciones De Transito Y Transporte Terrestre, con una diferencia de PQRSD sin respuesta de 2.379.

Lo anterior, de acuerdo con la verificación realizada por cada una de las modalidades de PQRSD; que respondieron oportunamente, que tuvieron respuesta fuera de término y de las que no se pudo evidenciar respuesta emitida por la entidad, por lo tanto, se evidenció la reiteración del incumplimiento, descrito en el Hallazgo vigencia 2019 H01(2019) -AC, el cual describe:

Imagen No. 1 Hallazgo 012019-AC

5.1 No. Hallazgo	5.2 Descripción del Hallazgo	5.3 Causa del Hallazgo
Hallazgo 01 (2019) – AC (Acción Correctiva)	Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada De Concesiones E Infraestructura, se constató que de la totalidad de PQRs 1.296 incluyendo radicatos de vigencias anteriores, no dieron respuesta oportuna a 114 PQRs, observando un incumplimiento del 49%, acorde con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: (...), situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciben la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de pérdida de imagen institucional. Oportunidad de Mejora(OM) teniendo en cuenta lo evidenciado, respecto de la situación de incumplimiento en los términos de respuesta, se sugiere implementar un protocolo de interrupción de términos, para las respuestas de pqr, teniendo en cuenta las averiguaciones y situaciones probatorias que solicitan los vigilados o grupos de valor, en los casos excepcionales, según la normatividad aplicable.	Producto de la verificación realizada, a la información remitida por la Delegada De Concesiones E Infraestructura, se constató que de la totalidad de PQRs 1.296 incluyendo radicatos de vigencias anteriores, no dieron respuesta oportuna a 114 PQRs, observando un incumplimiento del 49%, acorde con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual indica: (...), situación que genera como consecuencia que los ciudadanos no reciben la información que solicitan oportunamente y de conformidad con los términos previstos en la Ley y a la materialización de eventos de riesgos de

Fuente: Plan de mejoramiento Proceso Relacionamiento Con el Ciudadano.

Recomendación:

Crear controles transversales en cada una de las dependencias que reflejan incumplimiento en la oportunidad de respuesta de PQRSD, lo anterior con el fin de evitar sanciones disciplinarias.

- Estado de respuesta de las PQRSD a 31 de diciembre de 2022.

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Código: GRC-P R-001 - Versión: 2, establece en su actividad No. 13 *“Efectuar seguimiento a las PQRs Monitorear semaforización de las PQRSD que se encuentran próximas a vencer en el aplicativo de gestión documental y retroalimentar por memorando a los procesos y áreas responsables”*.

Por lo que mediante memorando No. 20235350008213 del 27 de enero, se allegó matriz con la semaforización, de la cual se pudo identificar:

Tabla No. 6 Semaforización de las respuestas a PQRSD – II semestre 2022.

Semaforización	Estado de las PQRSD	Porcentaje
CON RESPUESTA	12705	49,15%
EN TERMINO	3158	12,22%
VENCIDA	9989	38,64%
Total general	25852	100,00%

Fuente: Base de datos denominada 3. PQRSD ORFEO ARGO_301222, análisis realizado por el equipo auditor.

Por lo que a 31 de diciembre de reflejó un 38, 64% de peticiones que estaban vencidas.

Se indagó con la Coordinadora del Grupo de Control Interno disciplinario, mediante correo electrónico del 8 de febrero en el cual se solicitó indicar cuántos procesos se iniciaron durante el segundo semestre de 2022, y se indicó en correo electrónico de fecha 9 de febrero de 2023:

“De conformidad con su solicitud correspondiente a cuántos procesos se iniciaron por omisión en las respuestas a derechos de petición, al respecto se señala que, una vez revisada la base de datos del Grupo de Control Interno Disciplinario, se observa que en el periodo de julio a diciembre de 2022, se iniciaron tres (3) procesos disciplinarios”.

- Verificación de los tiempos de traslados por motivo de falta de competencia de las PQRSD.

De acuerdo con el documento en excel denominado “3. PQRSD ORFEO ARGO_301222”, se identificó que durante el segundo semestre 2022, se filtró en la columna “Asunto” y se observó 477 traslados por competencia, se procedió a seleccionar muestra del expediente Orfeo denominado “Traslados por competencia No. 2022535300100002E “, posteriormente se verificaron las fechas en las que se realizaron los traslados a las entidades competentes, con el fin de determinar el término en el que se dieron traslado, teniendo en cuenta que lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, establece que la oportunidad en los traslados por competencia deben ser de cinco (5) días hábiles, para lo que se identificó:

Tabla No. 7. Muestra de revisión de los términos de traslados por competencia– II semestre 2022.

No.	No. Radicado	Entidad Competente	Fecha de recepción en la ST	Fecha de traslado	Debió haberse dado respuesta	Diferencia en días hábiles
1	20225340933402	Dirección De Tránsito De Bucaramanga	1/07/2022	18/07/2022	8/07/2022	10
2	20225340955522	Agencia Nacional de Seguridad Vial	4/07/2022	19/07/2022	11/07/2022	8
3	20225341210562	Ministerio De Transporte	10/08/2022	25/08/2022	17/08/2022	8
4	20225340840332	Ministerio De Transporte	16/06/2022	1/09/2022	23/06/2022	70
5	20225341157382	Ministerio De Transporte	2/08/2022	6/09/2022	9/08/2022	28

6	20225341577372	Departamento Administrativo De Tránsito Y Transporte Cartagena De Indias	14/10/2022	2/11/2022	21/10/2022	12
7	20215341303112	Instituto De Tránsito Del Atlántico	31/07/2021	15/12/2022	6/08/2021	496
8	20215341448682	Secretaría De Movilidad De Cali	19/08/2021	15/12/2022	26/08/2021	476
9	20225341740642	Superintendencia De Industria Y Comercio	16/11/2022	15/12/2022	23/11/2022	22
10	20225341831892	Inspección De Tránsito Y Transporte De Barrancabermeja Ittb.	2/12/2022	21/12/2022	9/12/2022	12

Fuente: Base de datos denominada 3. PQRSD ORFEO ARGO_301222, análisis realizado por el equipo auditor.

Por lo anterior, una vez realizado el análisis de los términos de traslado de competencia, se identificó, que los mismos son susceptibles de mejora, por lo que se registra el siguiente hallazgo:

H01-28feb23-AC-GRC-PQRSD

De acuerdo con los traslados por competencia que realizó la entidad, durante el segundo semestre 2022, se verificó trazabilidad de las fechas, teniendo en cuenta, la fecha en la que se radicó la PQRSD, la fecha en la debió darse el traslado conforme los términos de ley y la fecha en la que se realizó el traslado, evidenciándose mediante muestra selectiva que se incumplió, lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en su artículo 2, *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente”*, así mismo, el procedimiento de *“Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - Código: GRC-P R-001- Versión:2”* establece en su actividad No.4 *“Efectuar traslado Identificar la entidad responsable y efectuar el respectivo traslado del requerimiento, informando al remitente. Esta actividad debe realizarse dentro de los 5 días hábiles desde la fecha de la recepción del requerimiento (...)”* lo anterior pudo hacerse causado por la demora en la trazabilidad de la información, lo cual genera incumplimientos en los términos de Ley.

Recomendación

Crear controles para realizar oportunamente los traslados por competencia, conforme lo establece la Ley 1755 de 2015 y los procedimientos internos de la entidad.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con la verificación realizada a la normatividad aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD de los ciudadanos, se concluye:

- ✓ La entidad ha venido realizando gestiones para dar cumplimiento a la normativa vigente en la materia.
- ✓ La entidad cuenta en su página web, con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, así mismo, con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- ✓ La entidad con la base de datos descargada de la plataforma Orfeo, se presenta oportunidades de mejora frente a la respuesta de las PQRSD.

8. RECOMENDACIONES

En desarrollo del rol de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención y de evaluación y seguimiento que le confiere la normativa vigente, Control Interno recomienda realizar la identificación de riesgos y controles, o actividades de control, que estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la normatividad y la dinámica de la entidad teniendo en cuenta que se pueden materializar eventos de riesgo.

El proceso de Relacionamiento con el Ciudadano es susceptible de mejora frente a las situaciones expuestas en el presente informe, las cuales fueron:

- ✓ Implementar controles para lograr dar respuesta oportuna a las PQRSD.
- ✓ Continuar con la aplicación de los controles, frente a la medición de los niveles de satisfacción de los ciudadanos, teniendo en cuenta cada uno de los canales de atención de la entidad.

- ✓ Crear controles que permitan mitigar el riesgo por las PQRSD que se detectan por la administración como “vencidas” correspondiente a 9.989 PQRSD, para garantizar la respuesta oportuna de las PQRSD.
- ✓ Crear controles que permitan dar traslados oportunos, teniendo en cuenta los términos de Ley para realizarlos.
- ✓ Continuar fortaleciendo la identificación y socialización de servicios y trámites que presta la entidad.

El hallazgo identificado requiere implementación de acciones preventivas o correctivas por lo cual se debe formular el respectivo plan de mejoramiento por parte del responsable del líder o responsable del proceso, el cual se encuentra dispuesto en la cadena de valor de la entidad <https://supertransporte.sharepoint.com/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCadenadeValorST%2FDocumentos%20compartidos%2FProcesos&viewid=eecb8a3a%2D5758%2D4412%2Da356%2D36cbbd6> y se debe suscribir teniendo en cuenta la identificación del proceso y el hallazgo u que ha sido señalado 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 (como Tercera Línea de Defensa).

Dentro de los (5) siguientes días a la comunicación del presente informe definitivo de seguimiento, es decir, hasta el 14 de marzo de 2023 deberá suscribir el respectivo plan de mejoramiento <https://supertransporte.sharepoint.com/:x:/r/sites/CadenadeValorST/Documentos%20compartidos/Procesos/o.%20Evaluaci%C3%B3n%20Independiente/h.%20Formatos/SEG-FR-005%20Plan%20Mejoramiento.xls?d=wd1eec3362d21442791f6e689aa018362&csf=1&web=1&e=bhabQ0> el cual debe ser remitido a los correos roxanacardenas@supertransporte.gov.co y joseramirez@supertransporte.gov.co, con copia a jefaturacontrolinterno@supertransporte.gov.co, en pdf y en Excel, para posterior seguimiento por parte de los auditores de la OCI.

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 TOVAR
ARIAS LUIS
ALEJANDRO

Luis Alejandro Tovar Arias
Jefe Oficina de Control Interno
Coordinador Plan Anual de Auditoría




Roxana Cárdenas Muñoz
Profesional Especializado - OCI

Roxana Cárdenas Muñoz
Auditor Líder OCI

Copias: Sandra Viviana Cadena Martínez, Secretaria General; Juan David Benjumea, Jefe Oficina Asesora de Planeación (E); Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegada de Tránsito y Transporte; Tatiana Navarro Quintero, Delegado de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Orlando Andrés Meneses Obando, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suárez Méndez, Directora Financiera.

Denis Adriana Monroy – Directora Administrativa. Sandra Liliana Ucros – Coordinadora Relacionamento con el Ciudadano.

Elaboró: Roxana Cárdenas Muñoz - Profesional Especializado OCI 
Z:\OCI_2022\200_21 INFORMES PAA\200_21_04 INFORMES DE SEGUIMIENTO\12. PQRSD\SEGUNDO SEMESTRE_2022