

MEMORANDO



20242000099843

No. 20242000099843  
Bogotá, 28-08-2024

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

De: Jefe de Control Interno.

Asunto: Informe definitivo seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS, correspondientes al primer semestre 2024 (1 de enero al 30 de junio de 2024).

Cordial saludo, respeta doctora Ayda y miembros del Comité.

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías - PAA, provisto para la vigencia 2024, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que indica "(...) 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 (...)", y del artículo 2.2.21.4.9 Informes del Decreto 1083 de 2015, en su literal b: "Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011", la Oficina de Control Interno realizó seguimiento sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias – PQRS, correspondiente al primer semestre 2024 (1 de enero al 30 de junio de 2024),

Las recomendaciones incluidas en este informe se ponen a consideración con el propósito de contribuir a la mejora continua de los procesos. Su implementación queda a discreción del líder del proceso.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier comentario o inquietud que puedan tener.

Atentamente,




Firmado digitalmente  
por Sandra Lucía  
López Pedreros

**Sandra Lucía López Pedreros.**

Anexo: Un PDF (25 folios - InfDef\_segPQRSDF\_Isemestre2024)

Copia: Martha Patricia Aguilar Copete, Secretaria General (e); Martha Patricia Aguilar Copete, Jefe Oficina Asesora de Planeación; Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegado de Tránsito y Transporte; Dina Rafaela Sierra Rochels, Delegada de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica ; Urías Romero Hernández, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suarez Méndez, Directora Financiera.

Otras Copias: Edgar Andrés Gamboa Jerez, Coordinador Relacionamiento con el Ciudadano (e).

Proyecto: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI 

Revisó: Sandra Lucía López Pedreros Jefe Oficina de Control Interno

Z:\OCI\_2024\21\_INFORMES\21.04 SEGUIMIENTOS\PQRSDF\1mer Sem 2024.

Evaluación: \_\_\_\_\_ Seguimiento:  X  Auditoría Interna: \_\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_\_

**FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME:** 28 de agosto de 2024

**NOMBRE DEL INFORME:**

Informe definitivo seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSDF, correspondientes al primer semestre 2024 (1 de enero al 30 de junio de 2024).

**1. OBJETIVO GENERAL**

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) radicadas por los ciudadanos, correspondiente al período objeto de seguimiento, asegurando que todos los procesos se realicen conforme a los estándares legales establecidos..

**2. ALCANCE**

Primer semestre de 2024, es decir del 1 de enero al 30 de junio de 2024.

**3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA, EVALUACIÓN O SEGUIMIENTO**

A continuación, se presenta un marco normativo que regula la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) en las entidades públicas, y que establece los lineamientos para el ejercicio del control interno en Colombia.

**Constitución Política de Colombia de 1991:**

- **Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 74:** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

**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>>.

**Ley 1437 de 2011:** <<Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo>>.

**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>> (Artículo 76).

**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>>.

**Ley 1755 de 2015:** <<Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición>>.

**Decreto 019 de 2012:** <<Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública>>.

**Decreto 1083 de 2015:** <<Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública>>.

**Decreto 2409 de 2018:** <<Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones>>.

**Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015:** <<Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones ante la Superintendencia de Transporte>>.

Documentación de la cadena de valor asociada al proceso de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano.

Demás normativa vigente relacionada con el objetivo del seguimiento.

#### **4. METODOLOGÍA**

Los procedimientos de auditoría utilizados fueron:

**Consulta:** la Oficina de Control Interno – OCI, comunicó plan de trabajo mediante radicado en el sistema documental Orfeo No. 20242000086663 y correo institucional del 29 de julio de 2024 respectivamente, en el cual se solicitó la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias - PQRSDf, en respuesta al mismo, el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano a través de memorando No. 20245350089103 del 2 de agosto de 2024, suministró las evidencias requeridas para la verificación del presente informe. Se trabajó con la información suministrada, ya que no fue posible consultar directamente la información desde la fuente.

**Observación:** Se observan los procedimientos y parámetros en los tiempos a cumplir para respuestas a los derechos de petición. Cabe señalar que el presente seguimiento se realizó según muestreo selectivo, aplicando las normas de auditoría, técnicas de observación, revisión documental, entre otros.

De igual forma, y de acuerdo con la clasificación de los estados de las PQRSDFF, se seleccionó una muestra óptima para revisión, con el objetivo de realizar un seguimiento en términos de oportunidad y calidad, conforme a los parámetros establecidos en el aplicativo del DAFP, "Muestreo de Auditoría", los cuales se detallan a continuación:

Imagen No. 1 Comparación segundo semestre 2023 y primer semestre 2024

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	26.564
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	35
Muestra Óptima	35

**Formula para poblaciones infinitas**

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

**Formula para poblaciones finitas**

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

**Z**= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza  
**E**= Error de muestreo (precisión)  
**N**= Tamaño de la Población  
**P**= Proporción estimada  
**Q**= 1-P

Fuente: aplicativo de selección óptima de muestra de auditoría DAFP

En este contexto, se precisa que la muestra óptima corresponde a 35 PQRSDFF, con un error muestral del 10%, una proporción de éxito del 10% y un nivel de confianza del 95%, con corte al 30 de junio de 2024. Estas fueron seleccionadas de manera aleatoria según la tipología y el estado de las PQRSDFF. Cabe señalar que, de acuerdo con la muestra, se revisaron 12 en estado "Con respuesta", 11 "En términos" y 12 "Vencidas".

**Inspección:** se estudiaron documentos y registros. Adicionalmente, se consultó conforme a la necesidad, la información publicada en la intranet, la página web de la Entidad y lo reportado en el sistema de Gestión Documental Orfeo.

**Revisión de Comprobantes:** una vez allegadas las evidencias fueron verificadas y analizadas por auditora de la Oficina de Control Interno, generando el informe definitivo.

## 5. RESUMEN EJECUTIVO

En el seguimiento realizado para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias

(PQRSDF), se identificaron varias deficiencias críticas que requieren atención. Principalmente, se observó que la entidad presenta problemas significativos en el cumplimiento de los términos establecidos para la respuesta oportuna de las PQRSDF. Además, se detectaron inconsistencias en la clasificación de las tipologías de las PQRSDF, lo que ha generado retrasos y reprocesos, comprometiendo la eficiencia del proceso. De acuerdo de la muestra seleccionada se identificó un error en la base de datos suministrada, con el radicado de respuesta incorrectamente asociado a las PQRSDF, lo que agrava la situación al reflejar una falta de precisión en la gestión documental.

Si bien la entidad ha tomado medidas como la creación de un Grupo Interno de Trabajo para mejorar la gestión y atención de las PQRSDF, es crucial que se implementen medidas correctivas adicionales para garantizar que las respuestas se emitan dentro de los términos legales establecidos, ya que el incumplimiento puede derivar en sanciones disciplinarias para los responsables.

Este informe recomienda la revisión exhaustiva de los procesos actuales, la corrección de los errores identificados, y la implementación de controles más estrictos para asegurar el cumplimiento normativo. La adopción de estas recomendaciones es fundamental para mejorar la eficiencia, transparencia y legalidad en las operaciones de la entidad, garantizando un servicio más eficaz y oportuno a los ciudadanos.

## **6. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS**

Para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en la gestión y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSDF), se analizaron tanto los aspectos formales como sustanciales de dicha gestión. Asimismo, se procedió a evaluar el nivel de cumplimiento en términos de oportunidad y calidad en la atención de PQRSDF por parte de la entidad, de la siguiente manera:

### **6.1. Cumplimiento normativo**

A continuación, se presenta el análisis realizado con respecto a la descripción normativa y la validación del cumplimiento de la entidad, conforme a las evidencias suministradas por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano mediante el memorando No. 20245350089103 del 2 de agosto de 2024, y la información verificada en la página web de la entidad y en el sistema documental Orfeo, así:

#### **Carta de trato digno al usuario**

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, que exige expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios y los medios para garantizarlos, se verifica que la entidad **cumple** con esta disposición. Mediante correo electrónico del 25 de junio de 2024, el GIT de Relacionamento con el Ciudadano solicitó, a través del GLPI 32459,

la publicación y reemplazo de la carta de trato digno en la página web de la entidad que a la fecha se encuentra publicada en el enlace:

[https://www.supertransporte.gov.co//documentos/2024/Junio/Atencionciudadano\\_25/Carta\\_de\\_trato\\_digno.pdf](https://www.supertransporte.gov.co//documentos/2024/Junio/Atencionciudadano_25/Carta_de_trato_digno.pdf) . Sin embargo, al revisar la carta, se constató que está desactualizada, ya que en los canales de atención se menciona el correo [ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@supertransporte.gov.co), el cual actualmente está inhabilitado en la entidad.

Para asegurar el cumplimiento efectivo de la normatividad, se recomienda llevar a cabo un proceso integral de revisión y actualización de la carta de trato digno al usuario. Este proceso debe incluir, en primer lugar, la verificación exhaustiva de todos los canales de atención actualmente operativos en la entidad como el de [notificajuridica@supertransporte.gov.co](mailto:notificajuridica@supertransporte.gov.co) que tampoco se encuentra relacionado, asegurando que la información contenida en la carta refleje fielmente los medios disponibles para que los usuarios ejerzan sus derechos. Además, es fundamental establecer un mecanismo periódico de revisión, por lo menos semestral, para asegurar que la carta se mantenga actualizada en respuesta a cualquier cambio en los canales de atención o en las disposiciones normativas. Finalmente, se sugiere que cualquier actualización de la carta sea comunicada de manera proactiva a los usuarios a través de todos los medios disponibles, como la página web de la entidad, redes sociales, y otros canales de comunicación institucional, para garantizar que los usuarios estén plenamente informados sobre sus derechos y las vías para ejercerlos. Este enfoque no solo asegurará el cumplimiento normativo, sino que también fortalecerá la confianza y la transparencia en la relación entre la entidad y los ciudadanos.

### **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, que exige que toda entidad pública cuente con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos relacionados con el cumplimiento de su misión, la Superintendencia de Transporte ha creado formalmente el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano. Esta creación se oficializó mediante la Resolución No. 8564 de 2021, "Por la cual se expide la Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte", y fue adicionada por la Resolución 4886 del 16 de mayo de 2024. En estas resoluciones se establecen claramente las funciones de dicho grupo, incluyendo la radicación, trámite y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, cumpliendo así con lo ordenado por la normativa vigente.

### **Informes sobre la atención de PQRSDF**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención



de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) se preste conforme a las normas legales vigentes y rendir un informe semestral a la administración de la entidad. Para la vigencia 2024, la Oficina de Control Interno realizó un seguimiento semestral sobre la atención de PQRSDF correspondiente al segundo semestre de 2023, el cual fue comunicado a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y publicado en la página web de la entidad mediante el radicado No. 20242000021693 del 23 de febrero de 2024. Adicionalmente, el presente informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2024, cumpliendo así con las disposiciones normativas.

Además, se constató que, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, se publicaron dos informes trimestrales y un informe semestral sobre la gestión de atención al ciudadano, incluyendo información cuantitativa sobre la atención de PQRSDF, cumpliendo así con el precepto normativo. Estos informes están disponibles en el siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/transparencia-planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias/>

### **Espacio web para PQRSDF**

Se verificó que la Superintendencia de Transporte cumple con el requisito de tener un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como un espacio para consultar el estado de las PQRSDF presentadas, cumpliendo con lo estipulado por la normativa. Los ciudadanos pueden acceder a este espacio a través del siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>.

### **6.2. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSDF radicadas por los diferentes medios de recepción de la Superintendencia de Transporte**

Teniendo en cuenta la información contenida en la base de datos denominada "BASE PQRSDF ORFEO ARGO 30062024", la en 9 medios de recepción, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla No. 1. Medios de recepción de las PQRSDF I semestre 2024

<b>No.</b>	<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	Atención al ciudadano	3	0,01%
2	Call Center	54	0,20%
3	Correo electrónico	20.028	75,40%
4	Interoperabilidad Ministerio de Transporte	430	1,62%
5	Mensajería	79	0,30%
6	Página Web	5.414	20,38%



Tabla No. 1. Medios de recepción de las PQRSDF I semestre 2024

No.	MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
7	Saspro	4	0,02%
8	Telefónico	1	0,004%
9	Ventanilla Presencial	551	2,07%
<b>Total</b>		<b>26.564</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia de auditoría, conforme documento denominado "BASE PQRSDF ORFEO1ARGO 30062024"

De acuerdo con lo relacionado en la Tabla No. 1: "Medios de recepción de las PQRSDF I semestre 2024", se evidenció que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la entidad del 1 de enero al 30 de junio de 2024 corresponden a un total de 26.564 PQRSDF. Asimismo, se observó que el medio más utilizado por los usuarios para la presentación de PQRSDF fue el correo electrónico, con un 75,40%, seguido de la página web, que representó el 20,38%. Los medios menos utilizados fueron el canal telefónico y la atención al ciudadano.

En cuanto a los medios de recepción como interoperabilidad Ministerio de Transporte, Multifuente y Saspro, es importante señalar que estos corresponden a canales de recepción internos con los que cuenta la entidad, según lo establece el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, Código GRC-PR-001, versión 004, con fecha de aprobación del 3 de abril de 2024, en el ítem de generalidades. Además, se observó que durante el primer semestre de 2024, no se recibieron PQRSDFF a través de medios como #767, Multifuente y verbal, los cuales son considerados canales oficiales de recepción según dicho procedimiento.

La mayoría de las PQRSDF se reciben a través de canales digitales, como el correo electrónico y la página web, lo que resalta la importancia de mantener y mejorar estos sistemas para garantizar un acceso fácil y eficiente para los ciudadanos. Los canales tradicionales, como la ventanilla presencial y la mensajería, aún juegan un papel, aunque menor, en la recepción de solicitudes. La baja utilización de otros canales, como el Call Center y la atención telefónica, podría señalar áreas para mejorar la visibilidad o funcionalidad de estos medios.

Finalmente, en comparación con las PQRSDFF recibidas en la vigencia 2023, y conforme a la base suministrada por el GIT de Relacionamento Interno, no se presentaron "errores de digitación", ya que no se recibieron PQRSDFF a través de medios como el Sistema Documental Orfeo y Fax.

### **6.3. Datos del estado general de las PQRSDF**

Conforme los datos consignados en documento denominado "BASE PQRSDF ORFEO ARGO 30062024", se evidenció que las peticiones (P), Quejas (Q), Reclamos (R), Solicitudes (S), Denuncias (D) y Felicitaciones (F) -PQRSDFF,

radicadas del 1 de enero al 30 de junio de 2024, se clasificaron de la siguiente manera:

Tabla No. 2. Tipología de PQRSDFF

TIPO PQRSDFF	CANTIDAD	%
<b>PETICIÓN</b>	1.862	7,01%
<b>QUEJA</b>	1.566	5,90%
<b>RECLAMO</b>	543	2,04%
<b>SOLICITUD</b>	13.781	51,88%
<b>DENUNCIA</b>	8.678	32,67%
<b>FELICITACIÓN</b>	17	0,06%
<b>VACIAS</b>	117	0,44%
<b>TOTAL</b>	<b>26.564</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia de auditoría, conforme documento denominado "BASE PQRSDFF ORFEO ARGO 30062024"

De lo anterior, La mayor parte de las PQRSDFF recibidas se concentran en solicitudes (51,88%) y denuncias (32,67%), lo que sugiere que los ciudadanos están activamente buscando información o servicios, así como reportando irregularidades. La presencia de un porcentaje significativo de quejas (5,90%) y reclamos (2,04%) subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y resolución de problemas para mejorar la satisfacción del usuario. La baja frecuencia de felicitaciones (0,06%) puede ser un área de oportunidad para la entidad, incentivando a los ciudadanos a proporcionar más retroalimentación positiva, como la existencia de registros vacíos (0,44%).

La existencia de registros vacíos, es un aspecto crítico que requiere atención debido a las implicaciones que puede tener en la calidad y precisión del análisis de datos. Estos registros vacíos pueden ser indicativos de problemas en la clasificación, errores en la captura de datos, o PQRSDFF incompletas que no han sido adecuadamente gestionadas. Se clasificaron como 'vacías' y se catalogaron de la siguiente manera:

Tabla No.3. Tipología "Vacías"

<b>CLASIFICACIÓN "VACIAS"</b>	
Con radicado de salida	20
Archivado	66
Vacías	31
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>

Fuente: Elaboración propia de auditoría, conforme documento denominado "BASE PQRSDFF ORFEO ARGO 30062024"

La presencia de 117 registros vacíos, que representan el 0,44% del total de PQRSDFF, desglosados en categorías como con radicado de salida (17,09%), archivado (56,41%) y vacías (26,50%), constituye una señal de alerta significativa. Estos registros pueden comprometer la integridad del análisis de datos y reflejan posibles deficiencias en los procesos de captura, clasificación, y archivo de las PQRSDFF. Es

fundamental revisar y corregir estos registros para evitar inexactitudes que podrían afectar la toma de decisiones y la gestión de la entidad. La mejora en la gestión de datos será crucial para asegurar la integridad y confiabilidad de la información procesada.

Sin embargo, dicha tipología <<vacías>> no corresponde a ninguna de las clasificaciones definidas como punto de control dentro del procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, Código GRC-PR-001, versión 004, con fecha de aprobación del 3 de abril de 2024, específicamente en la actividad 3, que se detalla a continuación:

Imagen No.2. Procedimiento GRC-PR-001, versión 004

3	<p><b>Revisar la PQRSDF</b></p> <p>Identificar en las resoluciones 28748 de 2015 y 1835 de 2017 y clasificar según corresponda en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición</li> <li>• Queja</li> <li>• Queja contra un vigilado</li> <li>• Reclamo</li> <li>• Solicitud de información/sugerencia</li> <li>• Denuncia</li> <li>• Felicitaciones</li> </ul> <p><b>¿Es competencia de la Supertransporte?</b></p> <p><b>No:</b> asignar al Grupo de Relacionamento con el ciudadano y continuar en la actividad 4.</p> <p><b>Si:</b> continuar en la actividad 5.</p> <p><b>Ⓢ</b> En caso de que el(la) ciudadano(a) indique una tipología que no corresponda con ninguna de las definiciones, el(la) funcionario(a) o contratista realizará una tipificación según corresponda, teniendo en cuenta lo definido por la entidad.</p>	Auxiliares / Técnicos(as)	Proceso Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Reportes de PQRSDF del sistema de gestión documental
---	---	------------------------------	--	--

Fuente: imagen tomada del procedimiento GRC-PR-001, versión 004

Por lo anterior, se recalca a los responsables de la actividad y al líder del proceso la crucial importancia de cumplir cabalmente con los lineamientos establecidos en los procesos, procedimientos, manuales y guías adoptados por la entidad. Es fundamental realizar una clasificación adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con el objetivo de asegurar el cumplimiento del propósito y alcance del proceso, y de proporcionar respuestas claras, suficientes y de fondo en los tiempos oportunos, conforme a la normatividad vigente y aplicable en la materia.

**RECOMENDACIÓN:**

Se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva del sistema documental Orfeo para identificar posibles fallas o errores en la clasificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Esta revisión debe incluir un análisis detallado de los procedimientos actuales de clasificación para detectar y corregir cualquier inconsistencia que pudiera estar generando registros incorrectos o incompletos. Asimismo, es esencial capacitar al personal responsable en el uso adecuado del sistema y en la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el procedimiento GRC-PR-001, versión 004, con el fin de garantizar una clasificación precisa y evitar reprocesos innecesarios, como radicados archivados

incorrectamente o la necesidad de reclasificación de las PQRSDFF. Al subsanar estas falencias, se mejorará la eficiencia del proceso y se garantizará que las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos sean claras, suficientes, de fondo, y entregadas en los tiempos estipulados por la normatividad vigente.

### Estado de las PQRSDF

Ahora bien, retomando en la clasificación según las tipologías de PQRSDF, se observó que, con corte al 30 de junio de 2024, estas se encuentran en los siguientes estados:

Tabla No. 4. Estado de las PQRSDFF radicadas en el primer semestre 2024

PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>CON RESPUESTA</b>	<b>12.591</b>	<b>47,4%</b>
DENUNCIA	4.677	17,6%
FELICITACIÓN	6	0,0%
PETICIÓN	753	2,8%
QUEJA	414	1,6%
RECLAMO	212	0,8%
SOLICITUD	6.443	24,3%
VACÍAS	86	0,3%
<b>EN TERMINO</b>	<b>5.925</b>	<b>22,3%</b>
DENUNCIA	4.001	15,1%
FELICITACIÓN	5	0,0%
PETICION	213	0,8%
QUEJA	158	0,6%
RECLAMO	44	0,2%
SOLICITUD	1.501	5,7%
VACÍAS	3	0,01%
<b>VENCIDA</b>	<b>8.048</b>	<b>30,3%</b>
FELICITACIÓN	6	0,02%
PETICIÓN	896	3,37%
QUEJA	994	3,74%
RECLAMO	287	1,08%
SOLICITUD	5.837	21,97%
VACÍAS	28	0,11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>26.564</b>	<b>100%</b>

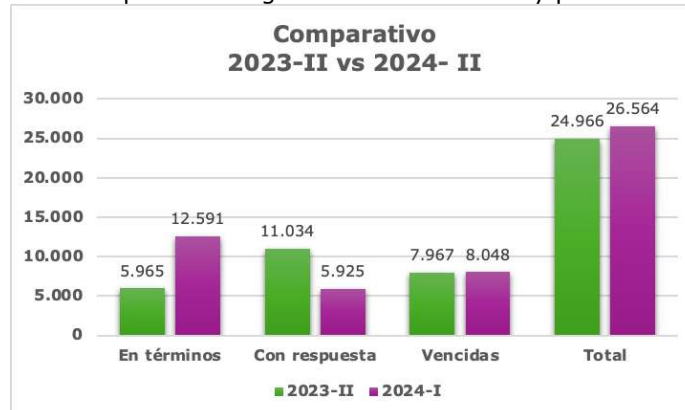
Fuente: Elaboración propia de auditoría, conforme documento denominado "BASE PQRSDF ORFEO ARGO 30062024"

De acuerdo con lo consignado en la Tabla N. 4 “Estado PQRSDFF radicadas el 1 de enero al 30 de junio de 2024”, los datos del primer semestre de 2024 muestra que el 47,4% de las PQRSDFF radicadas recibieron una respuesta, mientras que el 22,3% se encuentran aún en término, lo que indica un manejo relativamente adecuado de las solicitudes dentro de los plazos normativos. Sin embargo, el hecho de que el 30,3% de las PQRSDFF estén vencidas señala un área crítica de mejora, ya que la demora en la gestión de estos requerimientos no solo puede afectar negativamente la satisfacción de los ciudadanos y la reputación de la entidad, sino que también podría tener implicaciones disciplinarias. Esto se debe a que la ley establece términos específicos para contestar las PQRSDFF, y el incumplimiento de estos plazos podría resultar en sanciones para los funcionarios responsables, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria. Además, la presencia de registros vacíos, aunque mínima (0,3%), representa un riesgo para la integridad de la información y debe ser abordada para garantizar la precisión en la gestión de las PQRSDFF y evitar posibles repercusiones legales y disciplinarias.

### Segundo semestre 2023 vs primer semestre 2024

En comparación con el semestre anterior, del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se evidenció un incremento en el número de PQRSDFF radicadas. Durante el período anterior se radicaron 24.966 PQRSDFF, mientras que en el período del 1 de enero al 30 de junio de 2024 se radicaron 26.564, lo que representa un aumento de 1.598 PQRSDFF, correspondiente al 6.4%. Esta diferencia se detalla en la siguiente imagen:

Imagen No. 3. Comparación segundo semestre 2023 y primer semestre 2024



Fuente: Elaboración propia de auditoría, conforme documento denominado “BASE PQRSDFF ORFEO ARGO 30062024

De este análisis comparativo de los estados de las PQRSDFF entre los periodos mencionados, se identifican varios puntos clave:

- **Solicitudes en términos:** en el periodo segundo semestre de 2023, el 23.89% de las solicitudes fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos, mientras que en primer semestre de 2024 este porcentaje aumentó

significativamente al 47.40%. Esta mejora sugiere una optimización en los procesos de gestión del tiempo.

- **Solicitudes con respuesta:** el porcentaje de solicitudes respondidas disminuyó drásticamente del 44.20% en segundo semestre de 2023 al 22.30% en primer semestre de 2024. Este descenso indica que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la eficiencia en la gestión de los tiempos, la capacidad de respuesta efectiva ha sido insuficiente.
- **Solicitudes vencidas:** el análisis mostró que la proporción de solicitudes vencidas se mantuvo casi constante, pasando del 31.91% del segundo semestre al 30.30% en el primer semestre de 2024, lo cual refleja que las acciones implementadas no han sido suficientemente efectivas para reducir el número de solicitudes vencidas. A pesar de las acciones de mejora implementadas, los resultados reflejan una insuficiencia en la efectividad de dichas medidas para garantizar la oportuna gestión y respuesta a las PQRSDFF, especialmente en lo que respecta a la reducción de solicitudes vencidas, que apenas mostró una diferencia del 1,61% entre los dos periodos analizados.

Es importante destacar que la no contestación de una petición dentro de los términos establecidos por la ley puede constituir una falta disciplinaria, conforme al artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece:

*<<ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario>>.*

Dado este contexto normativo, es imperativo que el proceso responsable intensifique los seguimientos y genere alertas oportunas para asegurar la emisión de respuestas dentro de los términos legales, evitando así posibles sanciones disciplinarias y mejorando la calidad de la gestión en la entidad.

### **RECOMENDACIÓN:**

Para abordar las deficiencias identificadas y cumplir con los términos legales, se recomienda implementar las siguientes medidas correctivas:

- Fomentar una cultura de responsabilidad y rendición de cuentas, asegurando que cada miembro del equipo entienda su rol en el proceso de atención de solicitudes.

- Considerar la asignación de recursos humanos adicionales o la optimización de los existentes, mediante contratación temporal o rediseño de roles, si la capacidad de respuesta se ha visto afectada por el aumento de la carga de trabajo.
- Invertir en tecnología que facilite la gestión eficiente de las PQRSDFF, como software de gestión de casos o sistemas de inteligencia artificial para priorizar solicitudes automáticamente.
- Establecer un sistema de revisión mensual para evaluar el impacto de las medidas correctivas y realizar ajustes cuando sea necesario.
- Crear canales para que el personal sugiera mejoras basadas en su experiencia diaria, fomentando la participación activa en la optimización continua del proceso.
- Mejorar la coordinación entre áreas para evitar duplicidades o confusiones, asegurando una gestión más fluida de las solicitudes, especialmente en casos que requieran colaboración interdepartamental.

La implementación de estas medidas no solo mejorará el cumplimiento de los plazos legales, sino que también fortalecerá la eficiencia operativa de la entidad, incrementará la satisfacción de los solicitantes y reducirá el riesgo de sanciones disciplinarias.

### Estado por dependencias

A continuación, se detalla el panorama general del estado de las PQRSDFF, según la dependencia responsable de su emisión o trámite:

Tabla No.5. Estado de las PQRSDFF radicadas en el primer semestre 2024

DEPENDENCIA ACTUAL	CON RESPUESTA	%	EN TÉRMINO	%	VENCIDA	%
Despacho Superintendente de Transporte	0	0,00%	1	0,02%	8	0,10%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0,00%	2	0,03%	0	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	43	0,34%	38	0,64%	130	1,62%
Grupo Cobro por Jurisdicción Coactiva	59	0,47%	74	1,25%	168	2,09%
Grupo de Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte	1	0,01%	1	0,02%	2	0,02%
Secretaría General	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%
Grupo de Talento Humano	0	0,00%	1	0,02%	1	0,01%
Dirección Administrativa	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%



<b>DEPENDENCIA ACTUAL</b>	<b>CON RESPUESTA</b>	<b>%</b>	<b>EN TÉRMINO</b>	<b>%</b>	<b>VENCIDA</b>	<b>%</b>
Grupo de Notificaciones	3	0,02%	6	0,10%	14	0,17%
Grupo de Gestión Documental	15	0,12%	1	0,02%	0	0,00%
Grupo Relacionamento con el Ciudadano	359	2,85%	2286	38,58%	5984	74,35%
Dirección Financiera	1	0,01%	9	0,15%	54	0,67%
Grupo De Análisis Y Gestión De Recaudo	6	0,05%	18	0,30%	38	0,47%
Grupo de Gestión Financiera, Presupuestal y Contable	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%
Superintendencia Delegada de Puertos	0	0,00%	1	0,02%	0	0,00%
Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	1	0,01%	3	0,05%	9	0,11%
Dirección de Investigaciones de Puertos	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%
Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura	0	0,00%	0	0,00%	1	0,01%
Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	2	0,02%	90	1,52%	278	3,45%
Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	4	0,03%	2	0,03%	5	0,06%
Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor	2	0,02%	0	0,00%	8	0,10%
Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	79	0,63%	109	1,84%	277	3,44%
Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	1	0,01%	14	0,24%	9	0,11%
Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo a Tránsito	11	0,00%	252	0,00%	391	4,86%
Grupo de Transporte Terrestre de Carga	4	0,03%	222	3,75%	176	2,19%
Grupo de Transporte Terrestre de Pasajeros	14	0,11%	58	0,98%	270	3,35%
Grupo Interno De Trabajo de Informes Únicos de Infracciones a Transporte	4	0,03%	14	0,24%	71	0,88%
Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones por no Suministro de Información Subjetiva de Vigilados de Tránsito	3	0,02%	55	0,93%	61	0,76%
Pruebas_2019	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%
Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	210	1,67%	1231	20,78%	85	1,06%
Grupo de Averiguaciones Preliminares	3	0,02%	3	0,05%	1	0,01%

DEPENDENCIA ACTUAL	CON RESPUESTA	%	EN TÉRMINO	%	VENCIDA	%
Archivo Virtual	11764	93,43 %	1434	24,20%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>12591</b>	<b>100%</b>	<b>5925</b>	<b>100%</b>	<b>8048</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia de auditoría, conforme documento denominado "BASE PQRSDFF ORFEO ARGO 30062024"

Conforme a los datos presentados en la tabla No. 5, se evidenció que las dependencias con mayor cantidad de PQRSDFF en estado "en términos" son el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, con un 38.58%, seguido del Archivo Virtual con un 24.20%, y la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte, con un 20.78%.

Por otro lado, las dependencias con mayor cantidad de PQRSDFF en estado vencido son el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, con un 74.35%, seguido del Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo a Tránsito, con un 4.86%, y la Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura, con un 3.45%.

#### **6.4. Seguimiento y trazabilidad de PQRSDFF**

Para el presente análisis, se precisa que la muestra óptima corresponde a 35 PQRSDFF, con un error muestral del 10%, una proporción de éxito del 10% y un nivel de confianza del 95%, con corte al 30 de junio de 2024. Estas fueron seleccionadas de manera aleatoria según la tipología y el estado de las PQRSDFF. Cabe señalar que, de acuerdo con la muestra, se revisaron 12 en estado "Con respuesta", 11 "En términos" y 12 "Vencidas", posteriormente, se realizó la verificación en el Sistema Documental Orfeo, como a continuación se detalla.

#### **PQRSDFF en estado "Con Respuesta"**

Tras revisar el Sistema Documental Orfeo en comparación con la información contenida en la base Orfeo, suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano al 31 de diciembre de 2023, se identificó lo siguiente:

- Tres (3) de las doce (12) PQRSDFF no cuentan con el documento de respuesta, ya que la imagen principal no fue cargada en el sistema documental Orfeo. No obstante, se evidenciaron las actas de envío y entrega al petionario.
- Dos (2) de las doce (12) PQRSDFF de la muestra seleccionada no han recibido una respuesta clara y completa. Aunque estas solicitudes ya están fuera del plazo establecido, se solicitó al petionario más información. A pesar de esto, en la base de datos proporcionada por el GIT Relacionamiento con el Ciudadano, estas PQRSDFF aparecen registradas como si hubieran sido respondidas.

- Diez (10) de las doce (12) PQRSDF de la muestra seleccionada fueron respondidas fuera del plazo establecido, excediendo los términos para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias según lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

A continuación, el datalle de la muestra:

Tabla No.6. PQRSDF en estado "Con Respuesta"

RADICADO	TIPO PQR	OPRTUNIDAD	OBSERVACIONES
20245340120092	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la petición fue radicada el 11 de enero de 2024, con respuesta No. 20245350130621 del 29 de febrero de 2024, y acta de envío y entrega al peticionario del 12 de marzo de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
20245340131592	DENUNCIA	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la petición fue radicada el 12 de enero de 2024, con respuesta No. 20249120107691 del 23 de febrero de 2024, y acta de envío y entrega al peticionario del 14 de marzo de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
20245340094962	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la petición fue radicada el 9 de enero de 2024, con respuesta No. 20248600144101 del 5 de marzo de 2024, y acta de envío y entrega al peticionario del 16 de abril de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
20245340258452	PETICIÓN	No se evidenció respuesta	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la petición fue radicada el 29 de enero de 2024, con respuesta No. 20245350131021, que corresponde a un documento anexo con acta de envío y entrega al peticionario del 12 de marzo de 2024. Sin embargo, no se pudo verificar que la respuesta al peticionario fuera clara, suficiente y de fondo, ya que no se cargó la imagen principal. Además, conforme al acta de entrega, se constató que la respuesta excedió los términos establecidos por la ley.
20245340445772	PETICION	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la Petición fue radicada el 20 de enero de 2024, con radicado de respuesta No.20248600321371 del 25 de marzo de 2024, acta de envío y entrega al peticionario del 28 de mayo de 2024, evidenciando que, pese a su respuesta clara, suficiente y de fondo, la misma fue contestada y notificada de manera extemporánea superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
20245340391852	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la petición fue radicada el 20 de enero de 2024, con respuesta No. 20248600321371 del 25 de marzo de 2024 y acta de envío y entrega al peticionario del 28 de mayo de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se emitió y notificó de manera extemporánea,

			superando los términos establecidos en la normativa vigente.
20245340346552	PETICION	No se evidenció respuesta	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la petición fue radicada el 7 de febrero de 2024, en la cual el ciudadano solicitó la prescripción de una multa impuesta en 2014. Sin embargo, se observó que en la base de datos Orfeo suministrada, se relacionó como respuesta el radicado No. 20245350248301 del 27 de marzo de 2024, que no corresponde a la petición realizada, sino a una solicitud radicada en 2023.
20245340588172	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se constató que la Petición fue radicada el 8 de marzo de 2024, con respuesta radicada No. 20243100261291 del 3 de abril de 2024, y acta de envío y entrega al peticionario el 5 de abril de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se evidenció que fue notificada de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.
20245340523252	DENUNCIA	No se evidenció respuesta	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la Petición fue radicada el 29 de febrero de 2024, con radicado de respuesta No. 20249120411971, correspondiente a un documento anexo con acta de envío y entrega al peticionario del 18 de junio de 2024. Sin embargo, no se pudo verificar que la respuesta fuera clara, suficiente y de fondo, ya que no se cargó la imagen principal. Además, se constató que la respuesta excedió los términos establecidos por la ley.
20245340847372	DENUNCIA	Fuera de términos/ la entidad requirió al ciudadano para allegar información	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la Petición fue radicada el 5 de abril de 2024. El 14 de junio de 2024, mediante radicado No. 20249120502481, la entidad, fuera de los términos establecidos, requirió al ciudadano para que en el plazo de un mes allegara la información solicitada, con el fin de dar respuesta a la petición inicial.
20245350543382	QUEJA	Fuera de términos/ la entidad requirió al ciudadano para allegar información	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la Petición fue radicada el 4 de marzo de 2024. El 18 de abril de 2024, mediante radicado No. 20249120304591, la entidad, fuera de los términos establecidos, requirió al ciudadano para que en el plazo de un mes allegara la información solicitada, con el fin de dar respuesta a la petición inicial.
20245341095672	SOLICITUD	Fuera de términos	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la Petición fue radicada el 23 de mayo de 2024, con respuesta radicada No. 20245350546171 del 27 de junio de 2024, y acta de envío y entrega al peticionario del 5 de julio de 2024. Aunque la respuesta fue clara, suficiente y de fondo, se notificó de manera extemporánea, superando los términos establecidos en la normativa legal vigente.

Fuente: elaboración propia conforme los datos consignados en el Sistema Documental Orfeo y registrados en base de datos Orfeo

**PQRSDF en estado "En términos"**

Revisado el Sistema Documental Orfeo en comparación con la información contenida en la base Orfeo suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano al 31 de diciembre de 2023, se evidenció lo siguiente:

- De las doce (12) PQRSDFF de la muestra seleccionada, once (11) se encontraban en términos para emitir respuesta al 30 de junio de 2024. Sin embargo, al revisar el Sistema Documental Orfeo a la fecha de elaboración de este informe (23 de agosto 2024), se constató que dichas PQRSDFF no cuentan con una respuesta de fondo ni un trámite documental, por lo que se encuentran fuera de términos.
- Se observó que uno (1) de las 12 PQRSDFF fue clasificada incorrectamente como Denuncia, cuando en realidad se trataba de un documento informativo que no requería respuesta.

A continuación, se presenta la muestra seleccionada de PQRSDFF en estado "En términos":

Tabla No.8. PQRSDFF en estado "en términos"

<b>Radicado</b>	<b>Fecha Radicado</b>	<b>Estado PQRSDFF</b>	<b>Tipo PQRSDFF</b>
20245341170472	9/06/24	En término	Solicitud
20245341171172	10/06/24	En término	Petición
20245341172752	11/06/24	En término	Petición
20245341170682	9/06/24	En término	Solicitud
20245341169892	8/06/24	En término	Solicitud
20245341170082	8/06/24	En término	Solicitud
20245341170452	9/06/24	En término	Solicitud
20245341172702	11/06/24	En término	Petición
20245341261322	27/06/24	En término	Solicitud
20245341201162	17/06/24	En término	Solicitud
20245341174142	11/06/24	En término	Solicitud
20245340116522	11/01/24	En término	Denuncia

Fuente: elaboración propia conforme los datos consignados en el sistema documental orfeo y registrados en base de datos Orfeo

### **PQRSDFF en estado "Vencidas"**

Revisado el Sistema Documental Orfeo en comparación con la información contenida en la base Orfeo suministrada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano al 30 de junio de 2024, se evidenció lo siguiente:

- Una (1) de las once (11) PQRSDFF de la muestra seleccionada ya cuenta con respuesta de salida., a la (23 de agosto 2024).
- El tiempo promedio del Proceso de Gestión Documental para la asignación de PQRSDFF a la dependencia responsable de emitir la respuesta es de dos a cuatro días hábiles.

De conformidad con lo anterior, a continuación, se presenta la muestra seleccionada de PQRSDFF, detallando lo observado en la base de datos Orfeo suministrada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano frente a la información contenida en el Sistema Documental Orfeo:

Tabla No.9. PQRSDFF en estado "vencidas"

<b>RADICADO</b>	<b>TIPO PQR</b>	<b>OBSERVACIONES DE LO EVIDENCIADO</b>
20245340121522	Solicitud	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 11 de enero de 2024. Según la trazabilidad del sistema, el Grupo de Gestión Documental remitió la petición el 16 de enero de 2024 a la Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura. Sin embargo, hasta la fecha, no se ha observado ningún trámite o gestión realizada por la dependencia responsable para emitir respuesta.
20245340102382	Solicitud	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 10 de enero de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 12 de enero de la misma anualidad a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, Quien a su vez, el 16 de enero de 2024, remite para dar trámite al asunto al Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo a Tránsito, dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340343902	Queja	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 06 de enero de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 7 de enero de la misma anualidad al Grupo Relacionamiento con el Ciudadano, dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340608202	Solicitud	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 12 de marzo de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 13 de marzo de la misma anualidad a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, quien el 17 de mayo de 2024, reasigna la petición para trámite correspondiente al Grupo de Transporte Terrestre de Carga dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340519052	Petición	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 24 de febrero de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 1 de marzo de 2024 al Grupo Relacionamiento con el Ciudadano, dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340862492	Solicitud	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 8 de abril de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 10 de abril de 2024 a la Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre, quien el 29 de abril de 2024, reasigna la petición para trámite correspondiente al Grupo de Autoridades, Organismos de Tránsito y de Apoyo al Tránsito dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340835792	Solicitud	se dio respuesta extemporánea el 06 de agosto de 2024, mediante radicado No. 20243100642311



20245340815792	Queja	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 30 de marzo de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 1 de abril de 2024 al Grupo Relacionamento con el Ciudadano, dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340814432	Solicitud	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 29 de marzo de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 2 de abril de 2024 al Grupo Relacionamento con el Ciudadano, dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340817492	Solicitud	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 1 de abril de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 2 de abril de 2024 al Grupo Relacionamento con el Ciudadano, dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable
20245340991282	Solicitud	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció que la solicitud fue radicada el 2 de mayo de 2024, conforme a la trazabilidad del histórico en el sistema, se observó que el Grupo de Gestión Documental remite la petición el 6 de mayo de 2024 al Grupo Relacionamento con el Ciudadano, dependencia actual, sin que a la fecha se observe tramite o gestión realizada para emitir respuesta por parte de la dependencia responsable

Fuente: elaboración propia conforme los datos consignados en el Sistema Documental Orfeo y registrados en base de datos Orfeo

## RECOMENDACIONES

- Monitorear continuamente los controles adoptados por la dependencia responsable para asegurar la emisión oportuna de las respuestas. Implementar mejoras en el proceso, si es necesario, para garantizar que las respuestas se emitan dentro de los términos establecidos por la ley, los procesos y los procedimientos de la entidad. Además, llevar un control riguroso y registrar los documentos en la pestaña "Información del Radicado" en el ícono "Anexo/Asociado" en ORFEO.
- Realizar de manera oportuna el cargue de todos los documentos relacionados con la PQRSDFF y su respuesta.
- Revisar y analizar las razones por las cuales se presentan demoras en la asignación de las PQRSDFF, con el fin de crear controles que permitan su asignación oportuna para el trámite respectivo, evitando posibles incumplimientos en la emisión y comunicación de las respuestas, y mitigando la materialización de riesgos.



## 6.5. Traslados por competencia

De acuerdo con el documento en Excel denominado <<BASE TRASLADO 30062024>>, en el primer semestre de 2024 se tramitaron 1.970 traslados por competencia. Para hacer la trazabilidad correspondiente y determinar el término en que efectivamente se dio traslado por competencia a la PQRSDF radicada, conforme a los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se seleccionó una muestra aleatoria de veinte PQRSDF, las cuales fueron verificadas teniendo en cuenta que el término de oportunidad en los traslados por competencia debe ser de cinco días hábiles, tal como lo dispone el artículo veintiuno de la Ley 1755 de 2015. Se identificó lo siguiente:

- Ocho de las veinte PQRSDF clasificadas como traslado por competencia fueron archivadas.
- Cuatro de las veinte PQRSDF clasificadas como "Traslado por competencia" correspondían a la respuesta de varios derechos de petición y no propiamente al traslado por competencia.
- Una PQRSDF clasificada como derecho de petición se registró en la base de datos con respuesta; sin embargo, al verificar el radicado de respuesta en el sistema documental Orfeo, este correspondía a un documento Word sin que a la fecha se haya tramitado.

Tabla No.10. PQRSDF clasificadas como Traslados por competencia

RADICADO	FECHA DE RADICADO	OBSERVACIÓN
20245340202912	22/01/2024	Archivado
20245340592552	8/03/2024	Archivado
20245340769822	26/03/2024	No corresponde a un traslado por competencia sino a la respuesta de derechos de petición
20245340867632	9/04/2024	Archivado
20245340927812	19/04/2024	No corresponde a un traslado por competencia sino a la respuesta de derechos de petición
20245340956782	25/04/2024	No corresponde a un traslado por competencia sino a la respuesta de derechos de petición
20245340982992	30/04/2024	Archivado
20245341023782	8/05/2024	Archivado
20245341034452	10/05/2024	Archivado
20245341034202	10/05/2024	Archivado
20245341055652	15/05/2024	No corresponde a un traslado por competencia sino a la respuesta de derechos de petición
20245341153722	5/06/2024	Archivado
20245341262722	28/06/2024	El documento se encuentra en elaboración

Fuente: elaboración propia conforme los datos consignados en el Sistema Documental Orfeo y registrados en base de datos Orfeo

- Ocho de las veinte PQRSDF correspondían a traslados por competencia; sin embargo, ninguna cumplió con los términos de ley, ya que todas excedieron los cinco días hábiles para efectuar el traslado, como se detalla a continuación:

Tabla No.11. Traslados por Competencia

RADICADO	FECHA DE RADICADO	FECHA DE TRASLADO	FECHA EN QUE DEBIÓ EFECTUARSE EL TRASLADO	DIFERENCIA EN DÍAS HÁBILES
20245340000492	1/01/2024	20/03/2024	9/01/2024	56
20245340005032	2/01/2024	2/07/2024	10/01/2024	122
20245340028042	4/01/2024	27/03/2024	12/01/2024	57
20245340385042	12/02/2024	27/03/2024	19/02/2024	31
20245340710082	21/03/2024	17/04/2024	2/04/2024	17
20245341159262	6/06/2024	30/07/2024	14/06/2024	36
20245341229142	20/06/2024	26/07/2024	27/06/2024	25
20245341233762	21/06/2024	1/08/2024	28/06/2024	28

Fuente: elaboración propia conforme los datos consignados en el Sistema Documental Orfeo y registrados en base de datos Orfeo

Por lo anterior, una vez realizado el análisis de los términos de traslado por competencia, se identificó que estos son susceptibles de mejora, ya que superan el tiempo de cinco días hábiles siguientes a su recepción. En consecuencia, al repetirse la misma causa que dio origen al hallazgo H01-28feb23-AC-GRC-PQRSDF, se decide mantener dicho hallazgo.

## RECOMENDACIÓN

Establecer controles efectivos que aseguren la realización oportuna de los traslados por competencia, en cumplimiento con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el Proceso de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Código: GRC-PR-001. Estos controles deben incluir mecanismos de seguimiento y alertas automáticas para garantizar que los traslados se efectúen dentro del plazo de cinco días hábiles, así como la implementación de indicadores de desempeño que permitan monitorear y mejorar continuamente la eficiencia del proceso.

### 6.6. Inhabilitación del correo VUR y/o Ventanilla Única de Radicación

Mediante el memorando No. 20245350098573 del 23 de agosto de 2024, la Coordinación del GIT Relacionamiento con el Ciudadano informó que la decisión de centralizar la radicación en un solo canal se adoptó con el objetivo de mejorar el servicio de atención a la ciudadanía, optimizar el control y evitar la duplicidad de

solicitudes dirigidas a la Superintendencia de Transporte. Además, destacó lo siguiente:

<<Por medio de las redes sociales de la Entidad y la página web, se ha transmitido la información sobre la centralización de un solo canal para la radicación de PQRSDF. Adicionalmente, la Entidad cuenta con otros canales de orientación al servicio de la ciudadanía, que incluyen:

- Líneas de servicio telefónico: 018000 915 615 (Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.), y (+57) 601 3526700 (Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.).
- Línea Anticorrupción: 018000 915 615 (Opción 5).
- ¿Cómo conduzco? #767 (Opción 3). Horario: 24/7.
- Chat virtual: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Usuario Avisa: Acceso web o WhatsApp: +57 318 594 6666.

Igualmente, la Superintendencia de Transporte continúa ofreciendo atención presencial, donde la ciudadanía puede radicar solicitudes de manera física y recibir orientación>>.

Cabe señalar que este cambio ha sido comunicado tanto a funcionarios y contratistas como a la ciudadanía en general, a través de la página web de la entidad y del correo institucional, como se muestra a continuación:

Imagen No. 5. Publicaciones a funcionarios y contratistas sobre la inhabilitación del VUR



Fuente: Tomada de publicación en el boletín informativo.

La Superintendencia de Transporte continúa con la recepción de PQRSDF a través de su página web, mediante el enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos/>, conforme lo dispone el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

A criterio de la Oficina de Control Interno, mantener varios canales de radicación para las PQRSDF, en lugar de centralizar en un solo correo, es una medida acertada. Ofrecer múltiples puntos de entrada asegura que los ciudadanos tengan diversas opciones para presentar sus solicitudes, lo que aumenta la accesibilidad y facilita la interacción con la entidad. Además, al utilizar diferentes canales, se distribuye la carga de trabajo, lo que podría reducir los tiempos de respuesta y evitar cuellos de botella en la gestión. Esta estrategia también puede permitir a la entidad adaptarse mejor a las necesidades y preferencias de los usuarios, asegurando que cada solicitud sea atendida de manera eficiente y oportuna. En un entorno diverso y con diferentes medios de comunicación disponibles, mantener varios canales de radicación es esencial para garantizar un servicio inclusivo y de alta calidad. En el próximo seguimiento se verificará la eficacia de la medida.

## **7. CONCLUSIONES**

Se identificaron importantes deficiencias en la gestión y emisión oportuna de respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDFF) en la entidad. En particular, se observó un incumplimiento recurrente en los términos establecidos por la ley, lo que genera retrasos y reprocesos que afectan la eficiencia y la satisfacción del usuario.

Se constató una inadecuada clasificación de las tipologías de PQRSDF, lo que contribuye a errores en la gestión y procesamiento de estas solicitudes. Este problema no solo causa demoras, sino que también afecta la precisión de la información y la capacidad de la entidad para responder adecuadamente a las solicitudes.

De acuerdo a la muestra optima seleccionada, se evidenció error en la base de datos suministrada por los responsables del proceso presentó un error significativo, incluyendo la asociación incorrecta de un radicado de respuesta a PQRSDF. Este error compromete la integridad de la información y pueden tener repercusiones en la toma de decisiones.

Aunque se han implementado acciones de mejora, como la creación de un Grupo Interno de Trabajo para la Gestión y Atención de PQRSDF, estas medidas no han sido suficientes para garantizar el cumplimiento de los términos de oportunidad en la emisión de respuestas. Es necesario reforzar las acciones correctivas para evitar sanciones disciplinarias y mejorar la eficiencia operativa.

Se concluye que mantener varios canales de radicación para las PQRSDf, en lugar de centralizar en un solo correo, es importante para asegurar una mayor accesibilidad y eficiencia en la atención a los ciudadanos. Esta estrategia puede ayudar a distribuir la carga de trabajo, reducir tiempos de respuesta y evitar cuellos de botella.

Es crucial que la entidad realice un seguimiento continuo y un análisis periódico de sus procesos de gestión de PQRSDf, con el fin de identificar áreas de mejora y asegurar que las respuestas se emitan dentro de los términos establecidos, garantizando así la satisfacción del ciudadano y el cumplimiento normativo.

La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a mejorar la eficiencia, transparencia y legalidad en las operaciones de la entidad, asegurando una mejor atención a las necesidades de los ciudadanos.



Firmado  
digitalmente por  
Sandra Lucía López  
Pedreros

**Sandra Lucía López Pedreros**  
Jefe Oficina de Control Interno



**Danna Melisa Sierra Neira.**  
Auditor Líder OCI

Copia: Martha Patricia Aguilar Copete, Secretaria General (e); Martha Patricia Aguilar Copete, Jefe Oficina Asesora de Planeación; Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Oscar Alirio Espinoza González, Delegado de Tránsito y Transporte; Dina Rafaela Sierra Rochels, Delegada de Puertos; Nancy Cristina Mesa Arango, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte; Luis Gabriel Serna Gámez, Jefe Oficina Asesora Jurídica ; Urías Romero Hernández, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Diana Paola Suarez Méndez, Directora Financiera.

Otras Copias: Edgar Andrés Gambo Jerez, Coordinador Relacionamiento con el Ciudadano (e).

Elaboró y Verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI

Revisó: Sandra Lucía López Pedreros Jefe Oficina de Control Interno

Z:\OCI\_2024\21\_INFORMES\21.04 SEGUIMIENTOS\PQRSDf\1mer Sem 2024.