

MEMORANDO



20252000076013

No. 20252000076013

Bogotá, 29-08-2025

Para: **Alfredo Enrique Piñeres Olave**
Superintendente de Transporte.

De: Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Informe de seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, correspondientes al primer semestre 2025.

Cordial saludo,

De manera atenta, 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 – PQRSD, correspondiente al primer semestre 2025.

El presente informe se emite para su conocimiento y para los fines que se consideren pertinentes. Es importante destacar que la implementación de las recomendaciones propuestas en este informe contribuirá significativamente a mejorar la eficiencia, transparencia y legalidad de las operaciones de la entidad, asegurando así una atención más efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

Atentamente,



Firmado digitalmente por
Sandra Lucía López Pedreros
Fecha: 2025.08.29 08:24:15
-05'00'

Sandra Lucía López Pedreros

Anexo: Un PDF (23 folios - InfSeg_PQRSDF_ISemestre2025)

Copia: Deisy Amparo Lara Barbón, Secretaria General (e); Martha Patricia Aguilar Copete, Jefe Oficina Asesora de Planeación; Oscar Alirio Espinosa González, Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre; Hermes José Castro Estrada, Delegado de Concesiones e Infraestructura; Dina Rafaela Sierra Rochels, Delegada de Puertos; Carolina Pinzón Ayala, Delegada para la Protección de Usuarios del Sector Transporte (e); Luis Gabriel Serna

Página | 1

Superintendencia de Transporte

Portal Web: www.supertransporte.gov.co

Dirección: Dg 25g # 95 A 85, Torre 3 Piso 1 y 4, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3526700 Línea Gratuita: (+57) 018000915615

GD-FR-005
V3 -02-Ago-2024



Gómez, Jefe Oficina Asesora Jurídica; Urias Romero Hernández, Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-OTIC; Diana Paola Suárez Méndez, Directora Financiera; Daniela Peñaloza Mejía, Coordinadora GIT Relacionamento con el Ciudadano (e).

Proyectó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI 

Revisó: Sandra Lucia López Pedreros – Jefe Oficina de Control Interno.

S:\OCI_2025\200-21-INFORMES\200-21.04 INFORMES DE SEGUIMIENTOS-PAA\PQRSD 2025\1mer semestre 2025

Evaluación: ____ Seguimiento: X Auditoría Interna: ____ Otro: ____

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 28 de agosto de 2025

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSDF, correspondiente al primer semestre 2025.

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 del 1 de enero al 30 de junio de 2025, asegurando que todos los procesos se realicen conforme a los estándares legales establecidos.

2. ALCANCE

Primer semestre 2025.

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

A continuación, se presenta el 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 autoría en el presente seguimiento fueron:

Consulta: La Oficina de Control Interno – OCI, mediante memorando No. 20252000067813 del 5 de agosto de 2025, solicito información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias tanto al Git de Relacionamiento con el Ciudadano como a la Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones. En respuesta al mismo, el GIT Relacionamiento con el Ciudadano a través de correo electrónico del 8 de agosto de 2025, proporciono las evidencias e información requeridas para la verificación del presente informe. De igual manera la OTICS allego las evidencias requeridas a través del memorando NO.

20251100069383 del 8 de agosto. El presente seguimiento se ejecutó según la información suministrada por las dependencias en mención, ya que no fue posible consultar directamente la información desde la fuente.

Observación: Se verificó el cumplimiento de los procedimientos y parámetros legales para la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). El seguimiento se realizó mediante un muestreo selectivo, estratificado según el estado de las PQRSDF. Se seleccionó una muestra óptima para evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas, siguiendo los parámetros establecidos en la aplicación "Muestreo de Auditoría" del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los cuales se detallan a continuación:

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	21.276	Fórmula	24
Error Muestral (E)	10%	Muestra Óptima	24
Proporción de Éxito (P)	10%		
Nivel de Confianza	90%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

Para este análisis, se seleccionó una muestra óptima de 24 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), con un margen de error del 10%, una proporción de éxito del 10% y un nivel de confianza del 90%. La selección de estas PQRSDF se realizó de manera aleatoria, considerando su tipología y estado. La muestra final incluyó 10 PQRSDF con respuesta, 4 en términos y 10 vencidas.

Adicionalmente, para realizar la trazabilidad correspondiente y determinar el tiempo real en que se efectuó el traslado por competencia de las PQRSDF, también fue seleccionada una muestra optima de 13 Traslados, esta se realizó de manera aleatoria, conforme los datos registrados en la base de datos suministrada por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano.

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	1.248	Fórmula	13
Error Muestral (E)	10%	Muestra Óptima	13
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

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.

Rastreo: Se revisó la trazabilidad del muestreo de PQRSDf seleccionado, por medio del sistema documental Orfeo, revisando la veracidad y confiabilidad de la información.

5. RESUMEN EJECUTIVO

El seguimiento ha revelado deficiencias críticas que requieren atención inmediata en la gestión de PQRSDf y traslados de competencia. A pesar de los esfuerzos de mejora, persisten problemas significativos en la entidad. Ya que, así como en informes anteriores en el presente se ha identificado incumplimientos recurrentes de los plazos para responder a las PQRSDf y para realizar traslados. Además, se encontraron discrepancias entre las bases de datos, suministradas por los procesos de Relacionamiento con el Ciudadano y la OTIC lo que afecta la veracidad y el seguimiento de la información.

Desde la Oficina de Control Interno, en varias ocasiones se ha reiterado la importancia de informar a los ciudadanos correctamente de los canales oficiales y que actualmente operan en la entidad, no obstante, esta situación se sigue generando posibles reprocesos a los interesados y/o el no goce efectivo de sus derechos.

Por lo anterior, es importante que los procesos involucrados analicen la viabilidad de adoptar las recomendaciones, ya que estas son 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

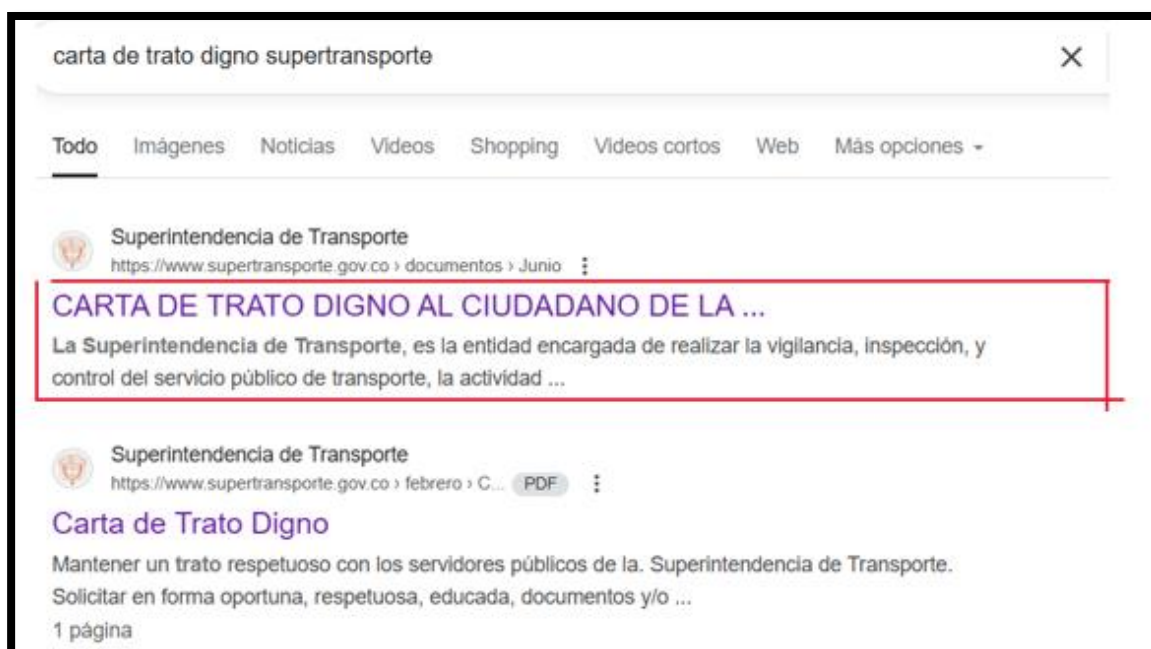
A continuación, se presenta el análisis realizado con respecto a la descripción normativa y la validación del cumplimiento de la entidad, conforme a las evidencias suministradas por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano mediante correo electrónico del 8 de agosto de 2025, la información verificada 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 parcialmente con esta disposición.

Si bien es cierto, actualmente en la página web de la entidad se encuentra publicada la carta de trato digno al usuario, también lo es que mediante buscador Google aparecen dos enlaces, que dirigen al ciudadano a las cartas de trato digno al ciudadano, como se evidencia en la imagen:

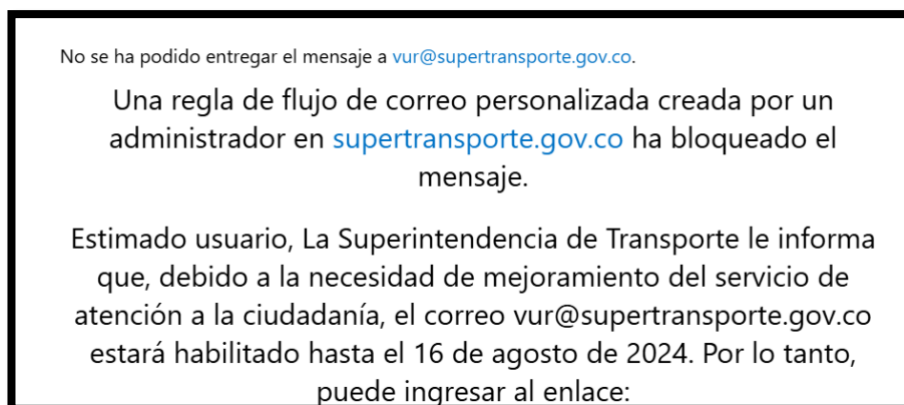
Imagen No.1: Resultados búsqueda Carta de trato digno al ciudadano ST



Fuente: Pantallazo tomado búsqueda Google.

El enlace resaltado con rojo corresponde a: https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2023/Junio/Atencionciudadano_23/Carta-de-Trato-Digno-al-Ciudadano-2023.pdf, el cual nos dirige al documento denominado "CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE", sin embargo, pese a detallar los derechos de los usuarios, indica erróneamente que uno de los medios para garantizar estos derechos es el correo ventanillaunicaderadicación@supertrasnporte.gov.co, el cual se encuentra inhabilitado desde el 16 de agosto de 2024, conforme prueba de auditoría que a continuación se presenta:

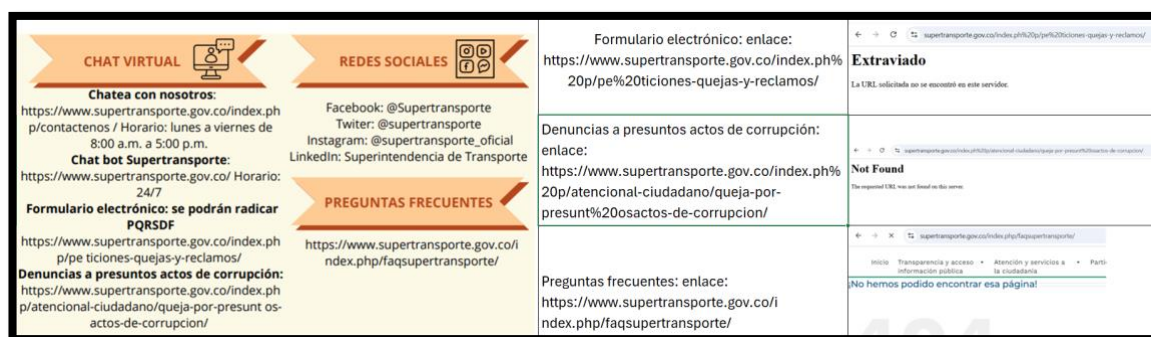
Imagen No. 2 Prueba de auditoría Correo VUR



Fuente: Pantallazo tomado correo institucional

Ahora bien, mediante el seguimiento al otro enlace, se evidencio una carta de trato digno al usuario, en la que aparentemente, se encuentra actualizada y se elimina el correo ventanillaunicaderadicación@supertrasnporte.gov.co como medio efectivo para garantizar los derechos de los usuarios, sin embargo, persisten los errores frente a los enlaces de formulario electrónico, denuncias por presuntos actos de corrupción y preguntas frecuentes, como se ilustra a continuación:

Imagen No 3 Canales oficiales de la Superintendencia de Transporte.



Fuente: Pantallazo tomado Carta de Trato Digno al Ciudadano 2025

Lo anterior, teniendo en cuenta que los enlaces proporcionados en la carta de trato digno son enlaces que no funcionan.

Finalmente, se reitera que, desde la Oficina de Control Interno, esta situación ya había sido alertada a través de los memorandos 20242000099843 del 28 de agosto de 2024 y 20252000016393 del 28 de febrero de 2025, sin embargo, dichas alertas no han sido tenidas en cuenta generando posibles reprocesos a los interesados y/o el no goce efectivo de sus derechos.

Lo anterior, podría general incumplimiento a lo contenido en la Ley 87 de 1993 en su artículo 4 Elementos para el Sistema de Control Interno. el cual expone: << *Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: (...)*

g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno>>.

Recomendaciones:

- Revisar y unificar la publicación de la Carta de Trato Digno al Usuario. Es crucial que la versión publicada sea la más reciente y que todos los medios de contacto y enlaces en el documento sean funcionales para garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a la información y a los servicios de manera efectiva.
- 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.
- Dar estricta aplicación a lo contenido en la Ley 87 de 1993 en su artículo 4 Elementos para el Sistema de Control Interno

Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.

Según lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, que obliga a todas las entidades públicas a tener un departamento para gestionar quejas, sugerencias y reclamos, la Superintendencia de Transporte ha creado el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano.

Este grupo se oficializó con la Resolución No. 8564 de 2021 y se complementó con la Resolución 4886 del 16 de mayo de 2024. Ambas resoluciones detallan las funciones del GIT, que incluyen recibir, procesar y responder a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, garantizando así el cumplimiento de la ley.

Informes sobre la atención de PQRSDF

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento semestral a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) para la vigencia 2024 tanto primer como segundo semestre los cuales fueron comunicados y publicados en la página web de la entidad con los siguientes memorandos:

- Memorando No. 20242000099843 del 28 de agosto de 2024
- Memorando No. 20252000016393 del 28 de febrero de 2025

Y el presente informe que corresponde al seguimiento del primer semestre de 2025, cumpliendo así con la obligación de presentar informes semestrales a la administración.

Adicionalmente, se verificó que, durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2025, el GIT de Relacionamento con el Ciudadano publicó dos informes trimestrales y un informe semestral sobre la gestión de atención al ciudadano, los cuales incluyen información cuantitativa sobre la atención de PQRSD, cumpliendo con la normativa vigente. Estos informes están disponibles para consulta 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 PQRSD

Se constató que la Superintendencia de Transporte dispone de un espacio dedicado en su página web para la presentación que PQRSD.

Imagen No. 4. PQRSD Página Web



Fuente: Pantallazo tomado de la Página web de la entidad.

Además, ofrece la posibilidad de consultar el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas, a través del siguiente enlace: <https://procesosdigitales.supertransporte.gov.co/INFORMACION-PQRS/>

De igual manera, ofrece un espacio principal para la presentación de quejas y denuncias sobre posibles actos de corrupción cometidos por sus funcionarios. Los ciudadanos pueden acceder a este servicio a través del siguiente enlace: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/queja-por-presuntos-actos-de-corrupcion/>.

Lo anterior, dando cumplimiento a la normativa vigente.

6.2 Gestión y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSDF

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo de la Gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias recepcionadas en la Superintendencia de Transporte, la Oficina de Control Interno, mediante memorando No. 20252000067813 del 5 de agosto de 2025, solicitó tanto al GIT de Relacionamento con el Ciudadano como a la Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones allegar número de PQRSDF recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

En respuesta a lo anterior el 8 de agosto de 2025, las dependencias en mención proporcionaron las respectivas bases de datos, sin embargo, una vez verificadas por parte de la auditora, se evidenció que existe una discrepancia en el número de PQRSDF radicadas en dicho período.

Cabe señalar que la base de datos suministrada por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano corresponde a una base interna del Grupo de trabajo en donde además de la información descargada del Orfeo se adicionan algunas columnas, como control interno del proceso, y la base de datos enviada por la OTICS corresponde a una data descargada directamente del Sistema Documental Orfeo.

A continuación, se presenta la información cuantitativa de las PQRSDF según la información contenida en cada base:

Tabla No.1 diferencias de PQRSDF según bases de datos suministradas

PQRSDF 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO	
DEPENDENCIA	REPORTE
Relacionamento con el Ciudadano.	21276
Oficina de Tecnología de la información y las comunicaciones.	21348

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme las bases suministradas

De acuerdo, con lo anterior, la diferencia entre lo reportado por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano y la Oficina de Tecnología de la información y las Comunicaciones - OTICS, atiende a 72 PQRSDF. Esta discrepancia puede constituirse en una limitante para el adecuado desarrollo del control interno y externo, la falta de información y las inconsistencias en los registros de las bases de datos generan un ineficiente control organizacional, dificultando la gestión diaria, afectando la confiabilidad de la información.

Por ello se generan las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones:

- Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 2° literal e) de la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, que establece el deber de *"Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros"*.
- Fortalecer las nuevas herramientas electrónicas que permitan registrar de una manera más ágil, completa y oportuna la radicación de PQRSDf, evitando inconsistencias entre las bases internas y externas de los respectivos grupos.
- Verificar e identificar las inconsistencias presentadas frente al reporte cuantitativo de las PQRSDf registradas en el semestre, con el fin de corregir la discrepancia y obtener una información real y confiable.

6.2.1 Medios de Recepción de las PQRSDf

Basándose en los datos proporcionados por las dependencias, se observó que, a pesar de la discrepancia en el número total de PQRSDf recibidas, ambas bases de datos coinciden en los doce canales de recepción utilizados.

A continuación, se detalla la cantidad de PQRSDf registradas por cada medio:

Tabla No. 2 PQRSDf medios de recepción

No.	MEDIOS DE RECEPCIÓN	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO		OTICS	
		CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	#767	6	0,028%	6	0,028%
2	Atención al ciudadano	1	0,005%	1	0,005%
3	Call Center	12	0,056%	12	0,056%
4	Correo electrónico	5106	24,00%	5106	23,92%
5	Interoperabilidad Ministerio de Transporte	854	4,014%	858	4,019%
6	Mensajería	92	0,432%	92	0,431%
7	ORFEO	2	0,009%	2	0,009%
8	Página Web	14458	67,95%	14525	68,04%
9	Saspro	2	0,009%	2	0,009%
10	Ventanilla Presencial	742	3,487%	742	3,476%
11	Verbal	1	0,005%	1	0,005%
12	(en blanco)			1	0,005%
	TOTAL, PQRSDf	21276	100%	21348	100%

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme las bases suministradas

Según la información de ambas bases de datos, se registró un total de 21,276 PQRSDF por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y 21,348 por parte de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones durante el primer semestre de 2025.

A pesar de la discrepancia en las cifras, ambos reportes indican una disminución en el número de PQRSDF recibidas en comparación con el segundo semestre de 2024, en el que se registraron 22.022 PQRSDF como se detallo en el informe comunicado mediante memorando 20252000016393 del 28 de febrero de 2025.

Adicionalmente, se observó que en para el período objeto de seguimiento se presentaron PQRSDF en 12 canales de recepción de los cuales los medios denominados #767, Atención al ciudadano, Call Center, Correo electrónico, Mensajería, Página Web y ventanilla Presencial corresponden a canales oficiales de recepción y en canales no oficiales Orfeo que atribuido por el GIT Relacionamiento con el Ciudadano esta recepción corresponde a un "error de digitación". 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.

De igual manera, es preciso señalar que el medio de recepción más utilizado por los usuarios para la radicación de PQRSDF, corresponde a la página web con un porcentaje promedio de 68%, seguido por el correo electrónico que represento el 24% y del medio oficial con menos recepción fueron el medio telefónico que representan el 0,0281% de las PQRSDF radicadas en el período.

Por otro lado, se identificó que la discrepancia en las bases de datos se debe a inconsistencias en la cantidad de PQRSDF registradas por canal de recepción:

- Interoperabilidad Ministerio de Transporte: se encontró una diferencia de 4 PQRSDF.
- Página web: se detectó una diferencia de 67 PQRSDF.
- Dato faltante: la base de datos de la Oficina de Tecnología tiene un registro con el medio de recepción en blanco.

Por lo anterior, se reitera la importancia de contar con datos precisos y confiables para evitar ambigüedades y deficiencias en el seguimiento de la información.

Recomendación:

Se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los procesos de registro y reporte de PQRSDF para identificar y corregir las causas de las discrepancias. Se debe establecer un mecanismo de control y verificación que garantice la consistencia y exactitud de los datos descargados del sistema documental y los registros internos. Asimismo, se sugiere realizar una verificación de datos entre el Grupo de

Relacionamiento con el Ciudadano y la dependencia encargada de la base de datos, para asegurar la trazabilidad y la veracidad de los registros.

6.2.2 Estado general de las PQRSDF

Conforme los datos consignados en la base de datos suministrada por la Oficina de Tecnologías y las Comunicaciones, en donde se registraron un total de 21.348 PQRSDF del 1 de enero al 30 de junio y cuya clasificación corresponde a:

Tabla No. 3 Clasificación PQRSDF 1 enero al 30 de junio 2025

CLASIFICACIÓN PQRSDF	CANTIDAD	%
DENUNCIA	5934	27,8%
FELICITACION	3	0,01%
NO	522	2,45%
NO APLICA	85	0,40%
PETICION	2067	9,68%
QUEJA	1880	8,81%
RECLAMO	706	3,31%
SOLICITUD	9834	46,1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	47	0,22%
(en blanco)	270	1,26%
Total, general	21348	100%

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme la base suministrada por OTIC

Se identificó que, aunque el sistema de gestión documental Orfeo clasifica las PQRSDF por tipología, su clasificación es inadecuada. El sistema permite categorías como "no", "no aplica", "traslados por competencia" e incluso deja la opción en blanco, lo que dificulta una correcta gestión ya que estas tipologías no adecuadas representan el 4.33% de las PQRSDF registradas en el período.

Ahora bien, según los datos registrados en la base de datos suministrada por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano, esta delimita sus tipologías en Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones como se presenta a continuación:

Tabla No. 4 Clasificación PQRSDF 1 enero al 30 de junio de 2025

CLASIFICACIÓN PQRSDF	CANTIDAD	%
DENUNCIA	5926	27,85%
FELICITACION	3	0,01%
PETICION	2075	9,75%
QUEJA	1891	8,89%
RECLAMO	707	3,32%

SOLICITUD	10674	50,17%
TOTAL	21276	100%

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamiento con el ciudadano

De lo anterior, La mayor parte de las PQRSDF recibidas se concentran en solicitudes (50,17%) y denuncias (27,85%), lo que sugiere que los ciudadanos están activamente buscando información o servicios, así como reportando irregularidades. La presencia de un porcentaje significativo de quejas (8,89%) y reclamos (3,32%) subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención y resolución de problemas para mejorar la satisfacción del usuario. La baja frecuencia de felicitaciones (0,01%) puede ser un área de oportunidad para la entidad, incentivando a los ciudadanos a proporcionar más retroalimentación positiva.

Así mismo, se observó que, al 30 de junio de 2025, estas se encuentran en los siguientes estados:

Tabla No. 5 Estado PQRSDF

ESTADO PQRSDF	CANTIDAD	%
CON RESPUESTA	9592	45,08%
DENUNCIA	2999	
FELICITACION	2	
PETICION	914	
QUEJA	593	
RECLAMO	244	
SOLICITUD	4840	
EN TERMINO	2078	9,77%
DENUNCIA	630	
PETICION	126	
QUEJA	229	
RECLAMO	49	
SOLICITUD	1044	
VENCIDA	9606	45,15%
DENUNCIA	2297	
FELICITACION	1	
PETICION	1035	
QUEJA	1069	
RECLAMO	414	
SOLICITUD	4790	
TOTAL	21276	100%

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano

Durante el primer semestre de 2025, de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) recibidas, solo el 45.15% fueron respondidas. Un 9.77% aún se encuentra dentro de los plazos legales, mientras que un preocupante 45.15% ya ha superado el tiempo de respuesta establecido por la ley.

Cabe señalar que la demora en la gestión de los requerimientos puede afectar negativamente la satisfacción de los ciudadanos y la reputación de la entidad. Además, podría tener implicaciones disciplinarias para los funcionarios responsables, dado que la normativa vigente establece plazos específicos para responder las PQRSDF, y su incumplimiento puede acarrear sanciones, conforme lo dispone el artículo 31 de la 1755 de 2015 del 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>>.

De acuerdo con el contexto normativo antes referido, es importante 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.

Es importante destacar que la entidad está implementando acciones de mejora. El 8 de agosto de 2025, a través de correo electrónico la coordinadora del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano informó que se ha puesto en marcha un plan de contingencia que incluye la contratación de 25 personas para fortalecer la capacidad operativa. El objetivo es garantizar una respuesta oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), además de reducir los tiempos de respuesta.

Adicionalmente, se ha implementado un nuevo Sistema de Gestión de PQRSDF, un aplicativo llamado "Dynamics", que entró en funcionamiento el 7 de julio de 2025. Se han realizado mesas de seguimiento con la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (OTIC), el Grupo de Gestión Documental, el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y la Dirección Administrativa para asegurar su correcto funcionamiento. El seguimiento a la implementación de este nuevo sistema será incluido en el próximo informe.

6.2.3 Estado de las PQRSDF por dependencias.

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

Tabla No. 6 Estado de las PQRSDF por dependencias

DEPENDENCIAS	CON RESPUESTA	%	EN TERMINO	%	VENCIDA	%
Despacho Superintendente de Transporte			3	0,14%	3	0,03%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,01%	2	0,10%	10	0,10%
Oficina Asesora Jurídica	58	0,60%	32	1,54%	232	2,42%
Grupo Cobro por Jurisdicción Coactiva	28	0,29%	51	2,45%	120	1,25%
Grupo De Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte					1	0,01%
Grupo de Control Interno Disciplinario			1	0,05%		
Grupo de Talento Humano	10	0,10%	54	2,60%	92	0,96%
Grupo de Comunicaciones					4	0,04%
Dirección Administrativa					2	0,02%
Grupo de Notificaciones	4	0,04%	28	1,35%	9	0,09%
Grupo de Gestión Documental	39	0,41%	45	2,17%	5	0,05%
Grupo Relacionamento con el Ciudadano	45	0,47%	753	36,24%	2925	30,45%
Dirección Financiera			13	0,63%	28	0,29%
Grupo de Análisis y Gestión de Recaudo	2	0,02%	30	1,44%	39	0,41%
Grupo de Gestión Financiera, Presupuestal y Contable					3	0,03%
Superintendencia Delegada de Puertos			16	0,77%	20	0,21%
Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	11	0,11%	32	1,54%	180	1,87%
Dirección de Investigaciones de Puertos	3	0,03%			18	0,19%
Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura	2	0,02%	1	0,05%	3	0,03%
Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	2	0,02%	37	1,78%	293	3,05%
Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	1	0,01%			1	0,01%
Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor			1	0,05%	11	0,11%
Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	126	1,31%	134	6,45%	500	5,21%
Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre			63	3,03%	44	0,46%
Grupo de Autoridades, Organismos De Tránsito y de Apoyo al Tránsito	30	0,31%	41	1,97%	594	6,18%
Grupo de Transporte Terrestre de Carga	6	0,06%	19	0,91%	347	3,61%
Grupo de Transporte Terrestre de Pasajeros	29	0,30%	9	0,43%	178	1,85%
Grupo Interno de Trabajo de Informes Únicos de Infracciones al Transporte	5	0,05%	23	1,11%	56	0,58%
Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones por no Suministro de Información Subjetiva de Vigilados de Tránsito			1	0,05%	29	0,30%
Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	218	2,27%	556	26,76%	1455	15,15%
Grupo de Averiguaciones Preliminares					3	0,03%
Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte			6	0,29%		

DEPENDENCIAS	CON RESPUESTA	%	EN TERMINO	%	VENCIDA	%
Archivo Virtual	8972	93,54%	127	6,11%	2401	24,99%
TOTAL	9592	100%	2078	100%	9606	100%

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano

De acuerdo con los datos relacionados en la tabla, se identificó que las dependencias con mayor cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) en estado "Términos" son el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano, con un 36,24%, seguido por la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte con un 26,76%. De igual manera, teniendo en cuenta el bajo porcentaje de peticiones en termino se podría inferir que la mayoría de las dependencias no están respondiendo a tiempo, lo que puede llevar a un aumento de las PQRSDF vencidas en el futuro.

En cuanto a las PQRSDF vencidas, su gran mayoría se concentran en tres grupos: el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano presenta el mayor porcentaje, con un 30,45%, seguido por el archivo virtual, con un 24,99% y la Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte: con un 15,15%.

Por lo anterior, es importante que el proceso responsable aborde la causa raíz de estas problemáticas, ya que es fundamental para asegurar el cumplimiento de la ley y mejorar el servicio al ciudadano.

6.2.4 Seguimiento y trazabilidad de PQRSDF.

Para el presente análisis, se determinó una muestra óptima de 24 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), con un margen de error del 10%, una proporción de éxito del 10% y un nivel de confianza del 90. Estas PQRSDF fueron seleccionadas aleatoriamente, considerando su tipología y estado. La muestra incluyó 10 PQRSDF con respuesta, 4 en términos y 10 vencidas.

Posteriormente, se realizó la verificación en el Sistema Documental Orfeo, como se detalla a continuación.

PQRSDF con respuesta

En el seguimiento a una muestra de 10 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), se comparó la gestión registrada en el sistema Orfeo con la información de la base de datos del Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano. El análisis reveló lo siguiente:

- 6 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada fueron gestionadas fuera de los términos de ley.

- 1 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada requirió al peticionario encontrándose fuera de los términos para emitir respuesta de fondo.
- 1 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada no relaciona el radicado de respuesta en el sistema documental ORFEO

Imagen No. 5 Radicado sin asociación de respuesta en Orfeo



The screenshot shows the Orfeo system interface. At the top, it displays 'DOCUMENTO N. 20255340144652' and 'PERTENECIENTE AL EXPEDIENTE No. 2025535300100003E'. Below this, there are tabs for 'Información del Radicado', 'Historico', 'Documentos Anexos', and 'Expediente'. The 'Documentos Anexos' tab is selected, showing a table with columns: Documento, Trd, Destino, Tamaño (Kb), Creador, Descripción / Tipo, Fecha de Creación Anexo, and Acción. A single document is listed with the ID '2025534014465200001', size '1205393', and description 'Archivo: DP Informacion 2.pdf | No Definido'.

Fuente: pantallazo tomado de Orfeo

- 1 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada en estado de "Con Respuesta", según lo evidenciado en el sistema Orfeo no cuenta con respuesta, pese a relacionar un radicado de respuesta en la base de datos, revisado el sistema esta respuesta no corresponde a la solicitud.
- 3 de 10 PQRSDF de la muestra seleccionada dieron respuesta en términos.

A continuación, el detalle de la muestra seleccionada:

Tabla No. 7 PQRSDF en estado Con respuesta

No.	RADICADO	FECHA RADI	TIPO PQR	OPORTUNIDAD	OBSERVACIÓN
1	20255340112992	15/01/2025	DENUNCIA	FUERA DE TÉRMINO	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de requerimiento No. 20259120079961 del 14 de febrero de 2025, con acta de envío y entrega al peticionario del 17 de febrero de 2025. es decir que pese al requerimiento ya se encontraba fuera de términos para una respuesta de fondo.
2	20255340115992	15/01/2025	RECLAMO	FUERA DE TÉRMINO	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20259120079961 del 20 de febrero de 2025, con acta de envío y entrega al peticionario del 22 de febrero de 2025. 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.

No.	RADICADO	FECHA RADI	TIPO PQR	OPORTUNI DAD	OBSERVACIÓN
3	20255340042932	11/01/2025	PETICION	FUERA DE TÉRMINO	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20255350124491 del 5 de marzo de 2025, con acta de envío y entrega al peticionario del 6 de marzo de 2025. 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.
4	20255340144652	20/01/2025	PETICION	No cuenta con respuesta	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, que la petición aun no cuenta con una respuesta. verificada la base de datos, se identifica que la petición se encuentra en estado "Con respuesta" y cuyo radicado de salida es 20259120079961, sin embargo, esa respuesta no es de ese requerimiento.
5	20255340684032	15/06/2025	SOLICITUD	EN TÉRMINO	Se dio respuesta dentro del término establecido a través de memorando No. 20255020363271 del 30 de junio de 2025
6	20255340631702	30/05/2025	PETICION	EN TÉRMINO	Se dio respuesta dentro del término establecido a través de memorando No. 20253100340011 del 16 de julio de 2025
7	20255341955552	3/01/2025	PETICION	FUERA DE TÉRMINO	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20255350041471 del 30 de enero de 2025, con acta de envío y entrega al peticionario del 31 de enero de 2025. 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.
8	20255341959792	5/01/2025	PETICION	FUERA DE TÉRMINO	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20258730055401 del 6 de febrero de 2025, con acta de envío y entrega al peticionario del 6 de febrero de 2025. 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.
9	20255340302892	5/03/2025	SOLICITUD	EN TÉRMINO	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20255350128961 del 7 de marzo de 2025, con acta de envío y entrega al peticionario del 11 de marzo de 2025. cumpliendo con los términos
10	20255340497002	28/04/2025	SOLICITUD	FUERA DE TÉRMINO	Mediante revisión en el Sistema Documental Orfeo, se evidenció memorando de respuesta No. 20253000345411 del 20 de junio de 2025. sin embargo, no se cargaron los soportes del acta de envío o entrega al peticionario

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano y datos obtenidos de Orfeo.

Recomendaciones:

- Mejorar el monitoreo de plazos: Es fundamental implementar un sistema de alertas automáticas para notificar a los responsables sobre las PQRSDF que están a punto de vencer. Esto ayudará a reducir el alto porcentaje de respuestas fuera de término. Adicionalmente se podría capacitar al personal ofreciendo una formación continua al personal sobre los plazos legales y los procedimientos correctos para la gestión de PQRSDF.
- Se sugiere automatizar recordatorios de información, en caso de que se necesita información adicional de un ciudadano, el sistema debe generar un recordatorio automático para solicitarla dentro del plazo legal, evitando así retrasos innecesarios.
- De conformidad con el nuevo sistema de PQRSDF es importante trabajar en la integración y sincronización del sistema con la base de datos del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano unificada. Esto garantizará que la información sea consistente y confiable. Estableciendo un protocolo para asegurar que cada respuesta emitida tenga su radicado correspondiente impidiendo así que queden registros incompletos.

PQRSDF en términos

Según la base de datos proporcionada por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano, al 30 de junio de 2025 existían 2.078 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en términos. Para verificar la veracidad de este registro, se filtró la fecha de radicado, confirmando que todas se encontraban dentro de los plazos para emitir respuesta oportuna a 30 de junio de 2025.

Sin embargo, al tomar una muestra óptima de cuatro radicados de manera aleatoria, se identificó que, aunque al 30 de junio estaban en términos, a la fecha, 3 de 4 PQRSDF según la trazabilidad del sistema documental Orfeo, no se evidencia respuesta ni radicado de salida asociado. Por lo tanto, actualmente se encuentran fuera de términos para emitir una respuesta clara, suficiente y de fondo.

En seguida, se presentan los radicados tomados como muestra aleatoria:

Tabla No. 8 PQRSDF en términos

RADICADO	FECHA RADICADO	RESPUESTA
20255340666392	10/06/2025	NO
20255340669142	10/06/2025	NO
20255340681342	13/06/2025	SI

20255340686862

16/06/2025

NO

Fuente: Elaboración propia de auditoría conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano

Recomendación:

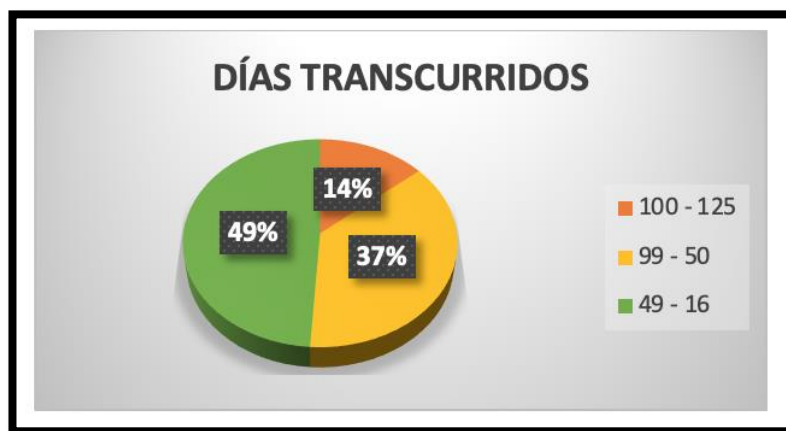
Implementar en el nuevo sistema de gestión de PQRSD un sistema de alertas y seguimiento para asegurar que las PQRSD en términos sean gestionadas y respondidas dentro de los plazos legales. Asimismo, realizar seguimiento a las 3 PQRSD que a 30 de junio se encontraban en término y que ahora se encuentran fuera de término y sin radicado de salida, con el fin de determinar las posibles causas, y si es necesario tomar las medidas disciplinarias necesarias.

PQRSD vencidas

A partir de la base de datos del Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, se identificó un total de 9,606 PQRSD vencidas. Estas peticiones han superado el plazo de respuesta en un rango de 16 a 129 días hasta el 30 de junio de 2025.

A continuación, se presenta el estado general de las PQRSD vencidas según los días transcurridos sin respuesta:

Imagen No. 6 Estadísticas del estado general de las PQRSD Vencidas



Fuente: Elaboración propia de auditoría conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano

El análisis de estos datos muestra que el 49% de las PQRSD vencidas tienen más de 100 días sin recibir una respuesta por parte de la entidad. Esta cantidad de PQRSD vencidas, que superan los 100 días sin respuesta, exige la implementación de medidas urgentes para optimizar la gestión y mejorar la atención al ciudadano. Por ellos se sugiere:

Ahora bien, teniendo en cuenta la muestra selecciona, se realizó seguimiento en el sistema documental Orfeo, evidenciado que con fecha a la elaboración de este informe 15 de agosto de 2025, 9 de 10 PQRSDF en estado vencido continúan con este estado, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla No. 8 PQRSDF ESTADO VENCIDO

RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO PQR	RESPUESTA
20255340109132	15/01/2025	QUEJA	NO
20255340000082	7/01/2025	SOLICITUD	NO
20255340217972	8/02/2025	PETICION	NO
20255340211302	6/02/2025	SOLICITUD	NO
20255340150252	21/01/2025	SOLICITUD	NO
20255340351722	18/03/2025	PETICION	SI
20255340344952	17/03/2025	SOLICITUD	NO
20255340509182	1/05/2025	SOLICITUD	NO
20255340511722	2/05/2025	PETICION	NO
20255341959302	4/01/2025	SOLICITUD	NO

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano

No obstante, se evidenció que mediante la revisión a los registros del sistema documental Orfeo para el radicado No. 20255341959302 solicitud del 4 de enero de 2025, no existen documentos adjuntos, impidiendo verificar el fondo de la solicitud realizada por el ciudadano.

Imagen No. 7. Registro Sistema Documental Radicado No. 20255341959302

Información del Radicado							
Historico		Documentos Anexos		Expediente			
Documento	Trd	Destino	Tamaño (Kb)	Creador	Descripción / Tipo	Fecha de Creación Anexo	Acción
Mostrar Anexos borrados							

Fuente: Consulta Orfeo

Recomendación:

Incluir en el nuevo sistema "Dynamics" flujos de trabajo automáticos que notifiquen a los responsables a medida que se acerca la fecha de vencimiento. La automatización puede ayudar a prevenir nuevos retrasos.

6.3 Traslados por competencia.

Según el documento en Excel denominado "SEMESTRE 2025-I", en el primer semestre 2025 se tramitaron 1.248 traslados por competencia. Para realizar la trazabilidad

correspondiente y determinar el tiempo real en que se efectuó el traslado por competencia de las PQRSDF, conforme a los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se seleccionó una muestra aleatoria de trece PQRSDF. Estas fueron verificadas teniendo en cuenta que el plazo de oportunidad para los traslados por competencia es de cinco días hábiles, tal como lo establece el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se identificó lo siguiente:

Tabla No. 9 Traslados por competencia

RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA RADICADO DE SALIDA	FECHA EN QUE DEBIO EFECTUARSE EL TRASLADO	DIFERENCIA EN DÍAS
20255340098482	14/01/2025	12/03/2025	21/01/2025	37
20255340215782	7/02/2025	2/05/2025	14/02/2025	52
20255340220152	10/02/2025	17/03/2025	17/02/2025	21
20255340172222	28/01/2025	12/04/2025	4/02/2025	48
20255340197622	4/02/2025	13/03/2025	11/02/2025	23
20255340301462	5/03/2025	30/06/2025	12/03/2025	72
20255340175462	28/01/2025	26/05/2025	4/02/2025	76
20255340175482	28/01/2025	26/05/2025	4/02/2025	76
20255340334432	13/03/2025	16/05/2025	20/03/2025	38
20255341952292	1/01/2025	21/05/2025	9/01/2025	91
20255341954422	2/01/2025	14/02/2025	10/01/2025	26
20255341952652	2/01/2025	21/05/2025	10/01/2025	90
20255341961032	7/01/2025	21/05/2025	14/01/2025	88

Fuente: Elaboración propia de auditoria conforme la base suministrada por el GIT de Relacionamento con el Ciudadano

Frente al análisis realizado a los días que debió efectuarse el traslado y los días de diferencia entre la fecha de radicación y la fecha el radicado de salida, existe un punto crítico en la gestión del proceso de traslado a las entidades competentes. Se observó que, de la muestra auditada, todos los casos fueron trasladados fuera de los plazos legales, con demoras que varían entre 21 y 91 días, el caso más extremo es el del radicado No.20255341952292, el cual presentó una demora de 91 días.

Lo anterior, demarca una falla sistemática en el proceso, indicando que los controles del proceso son inefectivos, ya que los mismo no están garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos.

En consecuencia, al repetirse la misma causa que dio origen al hallazgo H01-28feb23-AC-GRC-PQRSDF, se decide mantener dicho hallazgo.

Recomendaciones

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 Relacionamento 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

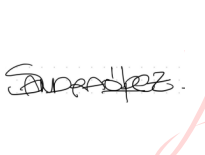
Reforzar la formación del personal en cuanto a los plazos legales para la gestión de peticiones y traslados. Es crucial que el equipo conozca y aplique la normativa vigente.

7. CONCLUSIONES

Este seguimiento ha identificado deficiencias significativas en la gestión y emisión de respuestas oportunas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como en los traslados de competencia. Se ha observado un incumplimiento recurrente de los plazos legales, lo que provoca retrasos y afecta la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

Además, se encontraron discrepancias en las bases de datos proporcionadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano. Estas inconsistencias comprometen la integridad de la información y pueden impactar negativamente en la toma de decisiones.

Debido a que las acciones de mejora actuales no han sido suficientes para garantizar el cumplimiento de los plazos de respuesta, esta oficina reitera la necesidad de reforzar las medidas correctivas para evitar futuras sanciones disciplinarias y mejorar la eficiencia operativa.


Firmado digitalmente
por Sandra Lucía López
Pedreros
Fecha: 2025.08.28
19:22:49 -05'00'

Sandra Lucía López Pedreros
Jefe Oficina de Control Interno


Danna Melisa Sierra Neira
Auditor OCI

Elaboró y Verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI.

Revisó: Sandra Lucía López Pedreros – Jefe Oficina de Control Interno.

S:\OCI_2025\200-21-INFORMES\200-21.04 INFORMES DE SEGUIMIENTOS-PAA\PQRSDF 2025\1er semestre 2025