

M E M O R A N D O



20262000016263

No. 20262000016263
Bogotá, 27 febrero 2026

Para: **Alfredo Enrique Piñeres Olave - Superintendente**

De: Jefe De Oficina - Oficina De Control Interno


Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL SOBRE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO 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 remite para su conocimiento y para la adopción de las acciones que se estimen pertinentes. Desde la perspectiva del control interno, la implementación de las recomendaciones aquí formuladas contribuirá al fortalecimiento de la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo de la gestión institucional, así como a la mejora efectiva de la atención brindada a los ciudadanos.

Atentamente,



Sandra Lucia Lopez Pedreros
Jefe De Oficina
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Superintendencia de Transporte

Anexos:

- InfSeg_PQRSDf_IISemestre2025.pdf
- 20262000016263.pdf

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Danna Melisa Sierra Neira	dannasierra [27/febrero/2026 10:43:41 a. m.]
Aprobó	Sandra Lucia Lopez Pedreros	sandralopez [27/febrero/2026 01:10:01 p. m.]

Evaluación: _____ Seguimiento: X Auditoría Interna: _____ Otro: _____

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 27 de febrero de 2026

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de seguimiento semestral sobre la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSDF, correspondiente al segundo 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 julio al 31 de diciembre de 2025, asegurando que todos los procesos se realicen conforme a los estándares legales establecidos.

2. ALCANCE

Segundo 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).

(..) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)

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 memorandos números 202620000095583 y 20262000009593 el 09 de febrero de 2026 solicitó 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 solicitó prórroga para el suministro de información hasta el 17 de febrero de 2026, allegando la información a través de memorando No. 20265350012463 del 17 de febrero de 2026.

Por su parte, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) no allegó la información solicitada, pese a la reiteración efectuada el 17 de febrero de 2026 a través del correo electrónico de la Jefatura de la Oficina de Control Interno. Esta situación incidió en la oportunidad del proceso de seguimiento y evaluación, en la medida en que la disponibilidad oportuna de la información constituye un insumo fundamental para el adecuado ejercicio de las funciones de verificación, control y aseguramiento institucional. En especial se preguntó sobre: *"Suministrar información sobre los recursos ejecutados para la adquisición y ejecución del sistema Dynamics"*.

En este sentido, resulta pertinente precisar que el incumplimiento reiterado en el suministro oportuno, completo y veraz de la información requerida por la Oficina de Control Interno podría dar lugar a las actuaciones correspondientes por parte de la autoridad competente, de conformidad con lo previsto en el artículo 151 del Decreto 403 de 2020, el cual establece la obligatoriedad de atender los requerimientos formulados por las instancias de control en el marco de sus funciones legales.

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)	36.473	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. La muestra final incluyó 10 PQRSDF con respuesta, 10 en términos y 4 vencidas.

Inspección: Se realizó el estudio y análisis de documentos, registros y soportes asociados al proceso evaluado. De manera complementaria, se efectuaron consultas,

según la necesidad del ejercicio auditor, a la información publicada en la intranet y en la página web institucional, así como a los registros contenidos en el sistema de gestión documental Orfeo, herramienta vigente durante el semestre objeto de análisis.

Revisión de Comprobantes: Una vez allegadas las evidencias, estas fueron objeto de verificación y análisis técnico por parte de la auditora de la Oficina de Control Interno, con base en los criterios establecidos y los soportes documentales suministrados, lo cual permitió la elaboración y consolidación del 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

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento semestral a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) radicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, evaluar la oportunidad en las respuestas y analizar la consistencia, integridad y trazabilidad de la información registrada en las bases de datos institucionales y en los sistemas de gestión documental ORFEO y DOZZIER.

Como resultado del análisis efectuado sobre un total de 36.473 registros, se evidenciaron debilidades significativas en el registro, control, seguimiento y gestión de las PQRSDf. En particular, se identificó que el 75,13% de las solicitudes se encontraban vencidas, el 13,89% en términos y únicamente el 10,98% contaban con respuesta registrada, lo que refleja una baja capacidad institucional para garantizar el cierre oportuno de los requerimientos ciudadanos.

Asimismo, se evidenció que 31.470 solicitudes no contaban con radicado de salida válido, lo que impide acreditar la respuesta efectiva por parte de la entidad, y se identificó un alto volumen de registros sin clasificación adecuada, equivalente al 86,52% del total, lo que afecta la confiabilidad de la información y limita el análisis estadístico y la toma de decisiones.

El análisis también permitió identificar inconsistencias entre la base de datos suministrada por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano y el sistema documental DOZZIER, evidenciando ausencia de registros, campos incompletos y falta de trazabilidad en la gestión de las solicitudes.

En la verificación mediante muestreo, se evidenciaron casos sin respuesta, registros incorrectamente clasificados, radicados de respuesta que no corresponden a la

solicitud original y solicitudes que, pese a encontrarse en términos al cierre de la vigencia, actualmente se encuentran vencidas sin evidencia de gestión.

De igual forma, se identificaron inconsistencias en la gestión de los traslados por competencia, incluyendo diferencias entre las bases de datos y la existencia de 120 traslados sin gestión realizada, con radicados que superaban ampliamente los términos legales establecidos, evidenciando debilidades en los mecanismos de control y seguimiento.

Adicionalmente, se evidenció que la Entidad atraviesa una etapa de transición y consolidación del proceso de transformación digital con la puesta en marcha del sistema documental DOZZIER, escenario en el cual se han identificado dificultades en el registro, gestión, clasificación y trazabilidad de la información.

En desarrollo de este proceso de modernización tecnológica, DOZZIER fue adoptado como sistema oficial de gestión documental, sustituyendo a Orfeo como herramienta principal para el registro y administración de la documentación institucional. Sin embargo, la implementación sucesiva de plataformas en un período relativamente corto (Orfeo – Dynamics – Dozzier) incrementa el riesgo de inconsistencias asociadas a los procesos de migración, integración y parametrización de datos. En consecuencia, se hace necesario fortalecer de manera estructurada los controles relacionados con la migración, conciliación y validación de la información, así como los mecanismos de aseguramiento de la calidad de los datos, con el fin de garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de los radicados. Este ejercicio debe desarrollarse de forma coordinada entre el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano y el GIT de Gestión Documental, definiendo responsabilidades claras, estableciendo protocolos formales de verificación conjunta y adoptando mecanismos periódicos de conciliación que aseguren la confiabilidad y coherencia de la información institucional.

En general, los resultados evidencian riesgos operativos, jurídicos y reputacionales asociados al incumplimiento de los términos legales de respuesta y a las deficiencias en los sistemas de control, registro y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

La no remisión oportuna de la información requerida a la Oficina TIC, relacionada con los recursos ejecutados para la implementación del sistema Dynamics, limitó el alcance y la oportunidad del ejercicio de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno.

6. PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS

6.1 Cumplimiento normativo

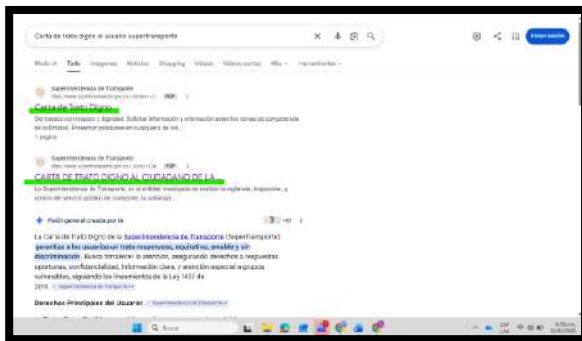
A continuación, se presenta el análisis realizado con respecto a la descripción normativa y la validación del cumplimiento de la entidad, conforme a las evidencias

suministradas por el GIT de Relaciónamiento con el Ciudadano mediante memorando No.20265350012463 del 17 de febrero de 2026, la información verificada en la página web de la entidad y los sistemas documentales Orfeo y DOZZIER, así:

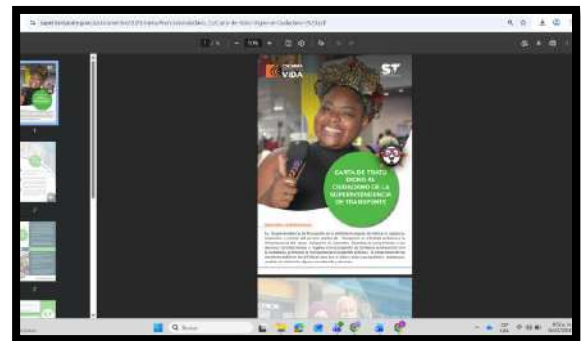
Carta de trato digno al usuario

De conformidad con el numeral 5, artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, se verificó que la Superintendencia de Transporte cumple parcialmente con la obligación de expedir, publicar y actualizar la Carta de Trato Digno al Usuario. Aunque el documento se encuentra publicado en la página web institucional, se evidenció la coexistencia de versiones accesibles mediante enlaces externos (https://www.supertransporte.gov.co/documentos/2023/Junio/Atencionciudadano_23/Carta-de-Trato-Digno-al-Ciudadano-2023.pdf), una de las cuales contiene información desactualizada, como la inclusión de un correo institucional inhabilitado desde el 16 de agosto de 2024. A continuación, las imágenes:

Búsqueda en internet

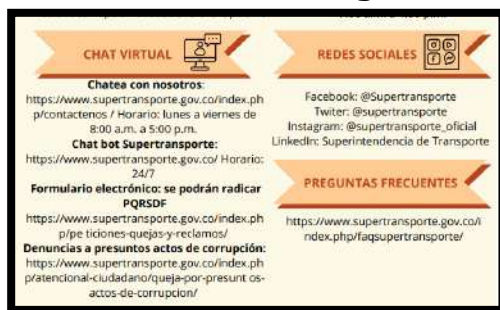


Carta del 2023 publicada

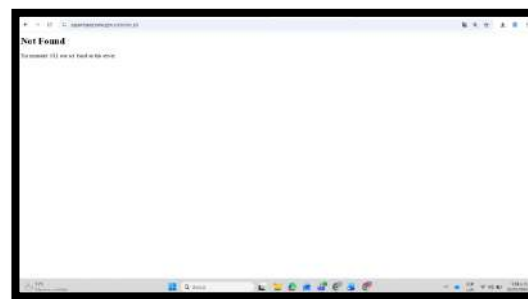


Asimismo, la versión más reciente, aunque elimina dicho correo, presenta enlaces que no funcionan para el acceso a formularios electrónicos, denuncias por presuntos actos de corrupción y preguntas frecuentes, lo que limita el acceso efectivo de los ciudadanos a los canales oficiales, como se registra a continuación:

Carta de trato digno 2025



Acceso a links - deshabilitados



Esta situación había sido advertida previamente por la Oficina de Control Interno mediante informes emitidos en 2024 y 2025, sin que a la fecha se evidencie la implementación efectiva de acciones correctivas. Lo anterior puede generar reprocesos, afectar el ejercicio oportuno de los derechos de los ciudadanos y reflejar debilidades en la adopción y seguimiento de las recomendaciones formuladas en el marco del Sistema de Control Interno, en contravía de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 87 de 1993.

Adicionalmente, aunque el alcance del presente informe comprende el período hasta el 31 de diciembre de 2025, se alerta al responsable del proceso que la Carta de Trato Digno al Usuario debe actualizarse de manera anual. De acuerdo con la fecha de publicación de la versión actualmente vigente, esta perderá vigencia en febrero de 2026, por lo que se requiere adelantar oportunamente las acciones necesarias para su revisión, actualización y publicación, garantizando así la disponibilidad de información veraz, actualizada y funcional para la ciudadanía, en coherencia con los principios de transparencia y servicio al usuario.

Recomendaciones:

- Actualizar y publicar oportunamente la Carta de Trato Digno al Usuario, garantizando su vigencia anual, conforme a lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, teniendo en cuenta que la versión actual vence en febrero de 2026. Asimismo, verificar, corregir y validar la totalidad de los enlaces, correos electrónicos y canales de atención incluidos en la Carta, asegurando que se encuentren activos, funcionales y direccionen correctamente a los servicios institucionales, con el fin de garantizar el acceso efectivo de los ciudadanos.
- Eliminar o deshabilitar versiones desactualizadas del documento que continúen indexadas en motores de búsqueda o repositorios institucionales, evitando confusión, reprocesos y el uso de información incorrecta por parte de los usuarios.
- Establecer controles preventivos dentro del proceso de Atención al Ciudadano, que permitan verificar, antes de su publicación, que la información divulgada cumple con criterios de calidad, exactitud, vigencia y accesibilidad.
- Atender e implementar oportunamente las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, fortaleciendo el Sistema de Control Interno y dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 87 de 1993, en lo relacionado con la aplicación de las recomendaciones derivadas de las evaluaciones independientes.

Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece la obligación de las entidades públicas de contar con una dependencia

encargada de la recepción, gestión y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), la Superintendencia de Transporte creó el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano, como instancia responsable de asegurar la atención oportuna, eficaz y conforme a derecho de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Este grupo fue formalmente constituido mediante la Resolución No. 8564 de 2021 y posteriormente fortalecido y actualizado a través de la Resolución No. 4886 del 16 de mayo de 2024, actos administrativos en los cuales se definen de manera expresa sus funciones y competencias. Entre estas se encuentran la recepción, radicación, gestión, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, asegurando su adecuado manejo bajo los principios de oportunidad, eficiencia y transparencia, y garantizando el cumplimiento del marco normativo vigente en materia de atención y servicio al ciudadano.

Informes sobre la atención de PQRSD

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento semestral a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), cuyos resultados fueron comunicados a la administración y publicados en la página web institucional mediante los siguientes memorandos:

- Memorando No. 20252000016393 del 28 de febrero de 2025.
- Memorando No. 20252000076013 del 29 de agosto de 2025.

El presente informe corresponde al seguimiento del segundo semestre de 2025, dando cumplimiento a la obligación de presentar informes semestrales a la administración sobre el estado de la atención a la ciudadanía y el funcionamiento del proceso.

Adicionalmente, se verificó que durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano elaboró y publicó cuatro (4) informes trimestrales y dos (2) informes semestrales relacionados con la gestión de atención al ciudadano. Estos informes contienen información cuantitativa sobre la recepción, atención y trámite de las PQRSD, lo que evidencia el cumplimiento formal del deber de divulgación periódica de resultados, en concordancia con los lineamientos previstos en la Ley 1437 de 2011 y demás disposiciones asociadas a los principios de publicidad, transparencia y acceso a la información en la actuación administrativa.

No obstante, al efectuar el cruce de información entre los datos publicados en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025 y la base de datos oficial suministrada por el mismo GIT de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció una inconsistencia relevante en el número de PQRSD reportadas. Mientras el informe

publicado en la página web institucional señala que durante el segundo semestre de 2025 se radicaron 28.493 PQRSDf, la base de datos consolidada registra un total de 36.473 PQRSDf para el mismo período. Esta diferencia de 7.980 registros genera incertidumbre frente a la confiabilidad, integridad y consistencia de la información divulgada, afectando la trazabilidad de los datos y la transparencia en la rendición de cuentas del proceso de atención al ciudadano.

La situación descrita evidencia debilidades en los mecanismos de consolidación, validación y control de calidad de la información estadística previo a su publicación. Esta circunstancia impacta el principio de transparencia, puede incidir en la adecuada toma de decisiones y en el seguimiento institucional, y afecta la confianza de los grupos de interés respecto de la veracidad y consistencia de los reportes oficiales.

A continuación, se ilustra imagen de la base de datos conforme el medio de recepción y los datos reportados en el informe semestral:

A	B
Etiquetas de fila	Cuenta de NUMERO RADICADO
#767	5
Aplicativo tramite	51
Atención al ciudadano	1
Call Center	10
Correo electrónico	13602
Físico y por correo electrónico	177
Interoperabilidad Ministerio de Transporte	643
Mensajería	1662
ORFEO	1
Página Web	17812
Saspro	166
Telefónico	2
Ventanilla Presencial	1951
(en blanco)	390
Total general	36473

VARIABLES A MEDIR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*
No. de solicitudes recibidas	28.493
No. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	497
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	26 días
No. de solicitudes en las que se negó acceso a información	n/d
Peticiones de documentos e información	232
Peticiones de interés general y particular	3505
Consultas	174
Peticiones entre autoridades	n/d
Informes a Congresistas	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada	n/d
No de solicitudes sin entregar la información solicitada por inexistencia de la misma	n/d

*Incluye todos los traslados a Organismos de Tránsito
Tabla C. Variables Generales. * Fuente: Reportes sistema Orto

TIPO DE PQRSDf	CANTIDAD
DENUNCIA	2227
PETICION	281
QUEJA	390
RECLAMO	60
SOLICITUD	1089
TRASLADO POR COMPETENCIA	89
Total	28.493

Adicionalmente, estos resultados, también presentan una incongruencia con lo reportado en el Memorando No. 20265350012463 del 17 de febrero de 2026, en el cual se indica que durante el mismo período se radicaron 36.155 PQRSDf, cifra que difiere tanto del informe publicado como de la base de datos consolidada. Esta variación refuerza la necesidad de revisar y depurar los mecanismos de consolidación y validación de la información antes de su divulgación oficial. A continuación, la imagen de lo mencionado:



Finalmente, si bien el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano dio cumplimiento a la periodicidad en la elaboración y publicación de los informes de gestión de atención al ciudadano durante el segundo semestre de 2025, se evidencia un cumplimiento parcial en términos sustantivos, debido a inconsistencias entre la información divulgada y la base de datos oficial. En consecuencia, se requiere fortalecer los controles internos del proceso, implementar mecanismos formales de conciliación y validación previa de la información estadística, y definir responsabilidades claras en la consolidación y verificación de datos, con el propósito de garantizar la exactitud, coherencia, trazabilidad y confiabilidad de los informes publicados, en observancia de los principios de transparencia y adecuada rendición de cuentas.

Espacio web para PQRSD

Se constató que la Superintendencia de Transporte dispone de un espacio específico en su página web institucional <https://sgdea.supertransporte.gov.co/ST.Correspondencia.Web/PQRSD/RadicadoMisional> destinado a la recepción y presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), facilitando a la ciudadanía un canal formal para el ejercicio de su derecho de petición y el acceso a los servicios de atención.



Además, la Superintendencia de Transporte ofrece la posibilidad de consultar el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas, a través del aplicativo de seguimiento dispuesto en el siguiente enlace:

<https://sqdea.supertransporte.gov.co/ST.Correspondencia.Web/CorrUtilitarios/Seguimiento>

De igual manera, dispone de un espacio principal para la presentación de quejas y denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción cometidos por servidores públicos de la Entidad, al cual los ciudadanos pueden acceder mediante el siguiente enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/queja-por-presuntos-actos-de-corrupcion/>

Lo anterior evidencia la habilitación de canales formales y accesibles para el ejercicio del derecho de petición y el control ciudadano, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano, transparencia y lucha contra la corrupción.

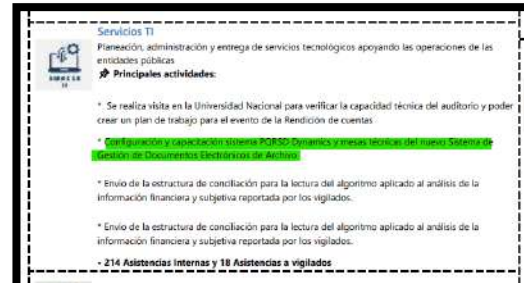
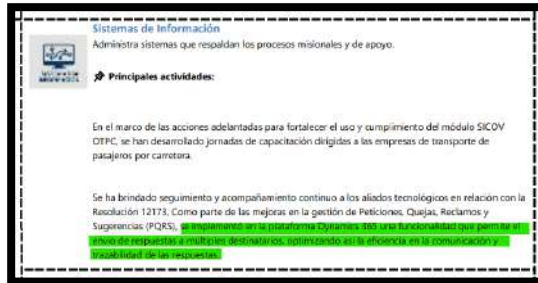
6.2 Gestión y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSDF

En el marco del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno y conforme a la información remitida por el GIT de Relaciónamiento con el Ciudadano mediante Memorando No. 20265350012463 del 17 de febrero de 2026, se evidenció que, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la totalidad de las PQRSDF recibidas por la Entidad fueron registradas y gestionadas a través del gestor documental Orfeo, el cual correspondía al sistema oficial vigente para el registro, trámite y control de las solicitudes ciudadanas en dicho lapso.

De acuerdo con la información publicada en los boletines institucionales InformaTIC de septiembre y noviembre de 2025, disponibles en el portal de Transformación Digital de la Superintendencia de Transporte, se reporta que:

- “Se implementó en la plataforma Dynamics 365 una funcionalidad que permite el envío de respuestas a múltiples destinatarios, optimizando así la eficiencia en la comunicación y la trazabilidad de las respuestas”.
- Asimismo, se adelantó la “Configuración y capacitación del sistema PQRSDF Dynamics y mesas técnicas del nuevo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo”, indicando que se realizaron reuniones con proveedores tecnológicos para verificar reportes generados, revisar novedades presentadas en los sistemas de información institucionales y remitir la estructura de conciliación para la lectura.

Lo anterior evidencia que, durante la vigencia 2025, la Entidad adelantó actividades orientadas al fortalecimiento funcional y técnico del sistema PQRSD en ambiente Dynamics. A continuación, las imágenes:



Asimismo, se informó que, "cuando se implementó el gestor documental Dynamics, sus bases de datos se integraron con el sistema Orfeo, quemando los números de radicados del nuevo gestor documental; por lo tanto, la información para su gestión se obtuvo directamente de los repositorios de Orfeo. Los demás sistemas de información fueron incorporados posteriormente a las bases de datos del gestor documental".

Actualmente, el sistema oficial de gestión documental es DOZZIER, el cual sustituyó a Orfeo como herramienta principal para el registro y administración documental. Esta sucesión de plataformas en un período relativamente corto (Orfeo – Dynamics – DOZZIER) hace necesario reforzar los controles de migración, conciliación y validación de la información, con el fin de garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de los radicados. No obstante, con el fin de verificar la consistencia de la migración y la integridad de los datos, se efectuó una validación en el gestor documental DOZZIER respecto de los radicados generados entre el 22 y el 31 de diciembre de 2025, seleccionando para tal efecto una muestra de cuatro (4) radicados de forma aleatoria, siendo los siguientes:

20255341522542 - DENUNCIA - 21/12/2025 22:50:32 - PÁGINA WEB - Juan Diego Rodriguez Ovalle - 1101760826 - Discriminación - conducción temeraria
 20255341522552 - DENUNCIA - 22/12/2025 00:36:56 - PÁGINA WEB - Cristina Navarro Pérez - 1012394928 - DEVOLUCIÓN POR CANCELACIÓN DE VIAJE
 20255341522562 - DENUNCIA - 22/12/2025 07:17:43 - PÁGINA WEB - JUNNY DARIO PEREZ PEÑATE - 92496892 - PERDIDA DE EQUIPAJE EN VUELO CTG-BTA-MADRID
 20255341522672 - DENUNCIA - 22/12/2025 08:50:33 - PÁGINA WEB - JORGE RICARDO MUÑOZ RODRIGUEZ - 1144037699 - DEMORA Y PERDIDA EQUIPAJE AEROLINEA

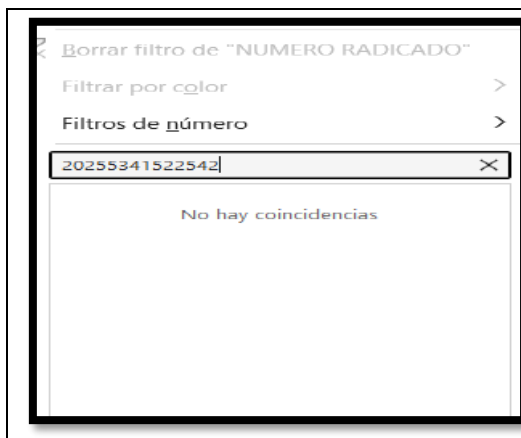
Como resultado de la verificación efectuada, se evidenció que tres (3) de los cuatro (4) radicados seleccionados se encuentran registrados en la base de datos suministrada por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano. No obstante, el radicado No. 20255341522542 no figura en dicha base de datos, lo que genera una inconsistencia entre el sistema documental oficial DOZZIER y los registros de control administrados por el GIT.

Esta situación afecta la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la información, y evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de conciliación y validación entre las fuentes oficiales de registro y las bases de datos operativas del proceso.

A continuación, se presenta el registro correspondiente en DOZZIER:



Y las consultas en las bases de datos:



En relación con dicha base de datos se evidenció que esta no contiene de forma integral la información detallada de las PQRSDf, toda vez que presenta ausencia de campos relevantes como el tipo de documento, la dependencia actual responsable, el tipo de solicitud, el medio de recepción, el medio de respuesta y el radicado de salida. Esta situación limita la verificación completa del ciclo de gestión de las solicitudes y permite evidenciar que no existe una trazabilidad real, completa y confiable de cada una de las PQRSDf ni de la gestión realizada por la entidad frente a los requerimientos ciudadanos, lo cual representa una debilidad en los mecanismos de control, seguimiento y consolidación de la información.

A continuación, se presenta imagen, en la cual se ilustra algunas tablas dinámicas que reflejan la cantidad de celdas vacías:

300 - OFICINA ASESORA JURIDICA	5405		
310 - GRUPO COBRO POR JURISDICCION COACTIVA	507	Etiquetas d - Cuenta de NUMERO RADICADO	
330 - GRUPO DE ARBITRAJE, CONCILIACION Y AMIGAB	160	#767	5
400 - OFICINA ASESORA DE PLANEACION	64	Aplicativo tra	51
500 - SECRETARIA GENERAL	11	Atención al ci	1
501 - GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	Call Center	10
502 - GRUPO DE TALENTO HUMANO	305	Correo electr	13602
503 - GRUPO DE COMUNICACIONES	5	Físico y por c	177
530 - DIRECCION ADMINISTRATIVA	9	Interoperabil	643
533 - GRUPO DE NOTIFICACIONES	70	Mensajería	1662
534 - GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	2404	ORFEO	1
535 - GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3243	Página Web	17812
536 - GRUPO DE SERVICIOS GENERALES Y RECURSOS:	1	Sespro	166
537 - GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	7	Telefónico	2
540 - DIRECCION FINANCIERA	30	Ventanilla Pr	1951
541 - GRUPO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RECAUDO	322	(en blanco)	390
542 - GRUPO DE GESTION FINANCIERA, PRESUPUESTO	1153	Total general	36473
560 - GRUPO GESTION DOCUMENTAL	6		
600 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PUERTOS	491		
630 - DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN EN PI	393		
640 - DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE PUERTOS	157	Etiquetas d - Cuenta de NUMERO RADICADO	
700 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE CONCESIONES	44	DENUNCIA	2406
730 - DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN EN CI	1665	NO	19
740 - DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE CONCESION	89	NO APLICA	21
800 - SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE TRANSITO Y	87	PETICION	10
860 - DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN EN TI	2606	PETICION	347
870 - DIRECCION DE INVESTIGACIONES DE TRANSITO Y	1158	QUEJAS	473
871 - GRUPO DE AUTORIDADES, ORGANISMOS DE TRÁ	662	RECLAMO	76
872 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA	180	SOLICITUD	1439
873 - GRUPO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJ	169	TRASLADO PO	127
874 - GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INFORMES UNI	3434	(en blanco)	31555
875 - GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INVESTIGACIO	55	Total general	36473
900 - DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO	2		
910 - DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA LA PROT	1002		
911 - GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	25		
912 - GRUPO DE AVERIGUACIONES PRELIMINARES	6336		
920 - DIRECCION DE PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y ATEI	924		
999 - ARCHIVO VIRTUAL	2502		
DIRECCION DE INVESTIGACIONES PARA LA PROTECCIO	3		
DIRECCION DE PROMOCION Y PREVENCIÓN EN TRANSI	1		
GRUPO DE NOTIFICACIONES	1		
GRUPO RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	3		
OFICINA ASESORA JURIDICA	63		
(en blanco)	319		
Total general	36473		

De acuerdo con lo expuesto, resulta pertinente señalar que las deficiencias evidenciadas en el diligenciamiento y consolidación de las bases de datos utilizadas para la gestión del proceso pueden derivar en eventuales incumplimientos normativos, particularmente frente a lo dispuesto en el artículo 2°, literal e), de la Ley 87 de 1993, el cual establece como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno el deber de "asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros".

En consecuencia, la ausencia de información completa, consistente y debidamente validada no solo debilita la calidad de los reportes institucionales, sino que también limita el adecuado ejercicio del control interno y del control externo, al dificultar la verificación integral de la gestión, la trazabilidad de las actuaciones administrativas y la toma de decisiones basada en información cierta, verificable y confiable.

Recomendaciones:

- Implementar controles técnicos y funcionales que garanticen que las bases de datos exportadas desde el gestor documental DOZZIER contengan la totalidad de los campos requeridos para asegurar la trazabilidad integral de las PQRSDF, incluyendo como mínimo: tipo de documento, dependencia responsable, tipo de solicitud, medio de recepción, medio de respuesta y radicado de salida.
- Definir e implementar procedimientos formales de verificación y validación previa de la información antes de su reporte o remisión a instancias internas o

externas de control, con el propósito de garantizar su consistencia, integridad, coherencia y confiabilidad.

- Asegurar que el sistema documental DOZZIER permita la consulta, seguimiento y trazabilidad completa de las solicitudes, desde su radicación hasta su cierre definitivo, facilitando la generación de reportes oportunos, verificables y confiables que respalden la toma de decisiones y el adecuado ejercicio del control interno y externo.

A continuación, se procederá a verificar el cumplimiento normativo en la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDF) recepcionadas por la Superintendencia de Transporte durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

6.2.1 Medios de Recepción de las PQRSDF

De acuerdo con la información presentada, durante el periodo evaluado se registraron un total de 36.473 PQRSDF, las cuales fueron recibidas a través de diferentes canales institucionales, como se presenta en la siguiente tabla:

No.	MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD PQRSDF	%
1	#767	5	0,01%
2	Aplicativo tramite	51	0,14%
3	Atención al ciudadano	1	0,00%
4	Call Center	10	0,03%
5	Correo electrónico	13602	37,29%
6	Físico y por correo electrónico	177	0,49%
7	Interoperabilidad Ministerio de Transporte	643	1,76%
8	Mensajería	1662	4,56%
9	ORFEO	1	0,00%
10	Página Web	17812	48,84%
11	Saspro	166	0,46%
12	Telefónico	2	0,01%
13	Ventanilla Presencial	1951	5,35%
14	(en blanco)	390	1,07%
	Total general	36473	100%

De acuerdo con el análisis efectuado, se evidenció que los principales medios de recepción de las PQRSDF corresponden a canales digitales. Se destaca la página web, con 17.812 solicitudes (48,84% del total), y el correo electrónico, con 13.602 solicitudes (37,29%). En conjunto, estos dos canales concentran 31.414 PQRSDF, equivalentes al 86,13% del total recibido durante el período analizado.

Lo anterior evidencia que la ciudadanía utiliza de manera predominante los medios virtuales para la radicación de sus solicitudes, lo cual refleja una alta dependencia de los canales electrónicos y resulta coherente con el proceso de fortalecimiento de la transformación digital que adelanta la Superintendencia de Transporte, orientado a optimizar la atención al ciudadano mediante el uso de herramientas tecnológicas y plataformas digitales.

Por otra parte, se observa una participación marginal de otros canales de recepción, tales como el aplicativo Trámite con 51 registros (0,14%), Saspro con 166 (0,46%), Call Center con 10 (0,03%), canal telefónico con 2 (0,01%), Atención al Ciudadano con 1 (0,003%), Orfeo con 1 (0,003%) y el canal #767 con 5 registros (0,01%). La baja utilización de estos medios puede estar asociada a una limitada apropiación por parte de los ciudadanos, a posibles debilidades en su divulgación o accesibilidad, o a inconsistencias en la clasificación y registro de la información dentro de los sistemas institucionales. Esta situación amerita revisión, a fin de garantizar que todos los canales habilitados sean funcionales, visibles y correctamente integrados en los mecanismos de reporte y consolidación de datos.

Adicionalmente, se evidenció que durante el período objeto de seguimiento se registraron PQRSDF a través de trece (13) medios de recepción. De estos, los canales denominados #767, Atención al Ciudadano, Call Center, Correo electrónico, Mensajería, Página Web y Ventanilla Presencial corresponden a los canales oficiales habilitados por la Superintendencia de Transporte para la recepción directa de solicitudes ciudadanas. No obstante, se identificaron registros asociados a canales como Orfeo y "aplicativo trámite", los cuales, según lo informado por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano, obedecen a errores de digitación al momento del registro. De igual forma, se observó que los canales denominados "Interoperabilidad Ministerio de Transporte", "Multifuentes" y "Saspro" corresponden a mecanismos internos de gestión e integración de información, y no a canales directos de recepción utilizados por la ciudadanía. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los controles de clasificación y registro, a fin de asegurar la correcta tipificación de los medios de recepción y la confiabilidad de los reportes estadísticos.

De igual forma, se identificó un total de 390 PQRSDF registradas en la categoría "(en blanco)", equivalentes al 1,07% del total, lo cual evidencia una debilidad en el diligenciamiento y control del registro de la información, al no permitir identificar el canal de recepción utilizado. Esta situación afecta la confiabilidad, integridad y trazabilidad de los datos, limita el análisis efectivo del comportamiento y desempeño de los canales de atención, y dificulta la adopción de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio y la optimización de los medios dispuestos para la ciudadanía.

En este contexto, y considerando que la Entidad se encuentra en una etapa de fortalecimiento digital con la implementación del sistema documental DOZZIER, se han evidenciado manifestaciones de inconformidad por parte de algunos ciudadanos

a través de redes sociales, relacionadas con posibles dificultades en la radicación, seguimiento y gestión de sus solicitudes mediante esta nueva herramienta. Esta situación pone de relieve la necesidad de adoptar acciones orientadas a optimizar la funcionalidad, accesibilidad y usabilidad del sistema, así como a fortalecer los procesos de acompañamiento y divulgación, con el fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y transparente, acorde con los principios de servicio al ciudadano y mejora continua

Recomendaciones:

- Configurar el sistema documental Dozzier para que los campos relacionados con el canal de recepción sean de diligenciamiento obligatorio, evitando la generación de registros en blanco o incompletos. Asimismo, definir y parametrizar de manera clara y estandarizada los canales oficiales de recepción dentro del sistema, eliminando categorías no oficiales o asociadas a errores de digitación, con el fin de garantizar la consistencia y confiabilidad de la información.
- Desarrollar y socializar guías, instructivos y campañas informativas dirigidas a la ciudadanía, que orienten sobre el uso adecuado del sistema Dozzier, faciliten su acceso y promuevan su correcta utilización. Lo anterior contribuirá a fortalecer la calidad de la información registrada, la trazabilidad de las PQRSDF y la optimización de la atención al ciudadano, en el marco del proceso de transformación digital que adelanta la Entidad.

6.2.2 Estado general de las PQRSDF

Conforme los datos consignados en la base de datos suministrada por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenció la siguiente cantidad de PQRSDF clasificadas según su tipología:

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD DE PQRSDF	%
DENUNCIA	2406	6,60%
NO	19	0,05%
NO APLICA	21	0,06%
PETICION	10	0,03%
PETICION	347	0,98%
QUEJA	473	1,30%
RECLAMO	76	0,21%
SOLICITUD	1439	3,95%
TRASLADO POR COMPETENCIA	127	0,35%
(en blanco)	31555	86,52%
Total general	36473	100%

De acuerdo con los datos consignados en la base de datos analizada, se evidenció un alto volumen de registros sin clasificación, correspondiente a 31.555 casos, que representan el 86,52% del total. En consecuencia, únicamente el 13,48% de las PQRSDF radicadas y gestionadas por la Entidad entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025 cuentan con una tipificación válida, lo cual evidencia una debilidad significativa en el proceso de categorización y afecta la calidad, confiabilidad y utilidad analítica de la información para efectos de seguimiento, control y toma de decisiones.

Esta situación limita de manera significativa la capacidad institucional para identificar tendencias, detectar problemáticas recurrentes, determinar riesgos asociados a la prestación del servicio y formular planes de mejoramiento sustentados en información estructurada y confiable. La ausencia de clasificación adecuada impide realizar análisis estadísticos precisos, debilita los ejercicios de seguimiento y evaluación, y afecta la toma de decisiones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano y la mejora continua del proceso.

Adicionalmente, se evidencian debilidades en la estandarización de las categorías de registro, tales como la duplicidad en la denominación "Petición", consignada en dos líneas distintas, así como la inclusión de categorías no válidas como "No" y "No aplica", que no corresponden a la tipología formal de las PQRSDF. Estas inconsistencias reflejan deficiencias en los controles de parametrización del sistema y en los criterios de registro aplicados por los responsables del proceso, afectando la uniformidad, coherencia y calidad de la información estadística generada.

En conjunto, esta situación afecta de manera significativa la confiabilidad, integridad y calidad de la información, limita la capacidad institucional de seguimiento, control y análisis, y genera un riesgo para la adecuada gestión del proceso. Asimismo, puede comprometer el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con la atención oportuna, eficiente y transparente al ciudadano, al sustentarse en información incompleta o inconsistente.

Ahora bien, considerando que la base de datos suministrada por el proceso responsable presenta inconsistencias y no contiene información completa, confiable ni suficiente para determinar con precisión el estado real de las PQRSDF, la Oficina de Control Interno adelantó un ejercicio de depuración, validación y análisis técnico de la información disponible. Este proceso tuvo como finalidad fortalecer la integridad, trazabilidad y confiabilidad de los resultados obtenidos, garantizando que las conclusiones del presente informe se sustenten en datos verificados y debidamente contrastados.

Como resultado de este ejercicio, se evidenció que, con corte al 31 de diciembre de 2025, un total de 31.470 PQRSDF no registraban número de radicado de salida válido; en algunos casos, la columna correspondiente se encontraba diligenciada con el valor "0" u otros valores numéricos que no cumplen con la estructura ni con los parámetros formales de radicación establecidos por la Superintendencia de Transporte,

particularmente en lo relacionado con la asignación de radicados de salida compuestos por catorce (14) dígitos. Esta situación limita la adecuada verificación de la gestión adelantada, dificulta la confirmación de la emisión formal de respuestas y afecta la trazabilidad de las actuaciones administrativas frente a los ciudadanos.

En este contexto, y con fundamento en el análisis efectuado a partir de la fecha de radicación de las solicitudes y la fecha de radicado de salida, así como en consideración del término legal de quince (15) días hábiles para la emisión de respuesta, se determinó que, con corte al 31 de diciembre de 2025, un total de 5.069 PQRSDf se encontraban dentro del término legal para su atención, 4.003 PQRSDf registraban respuesta emitida, y 27.401 PQRSDf se encontraban vencidas. Estas últimas habían superado el término legal establecido sin que se evidenciara un radicado de salida válido que permitiera acreditar la emisión oportuna de la respuesta, lo cual constituye un riesgo significativo frente al cumplimiento de los términos legales y a la garantía efectiva del derecho de petición.

Lo anterior evidencia debilidades en los mecanismos de registro, control y seguimiento de la gestión de las PQRSDf, así como riesgos asociados al eventual incumplimiento de los términos legales de respuesta. Esta situación puede afectar los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia en la atención al ciudadano, y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los controles internos, los procesos de validación y la calidad de la información registrada en los sistemas institucionales, a fin de garantizar la trazabilidad y el cumplimiento normativo del proceso.

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:

DEPENDENCIAS	VENCIDAS	%	TERMINOS	%	RESP UEST A	%
Despacho Superintendente de Transporte	115	0,42%	16	0,32%	2	0,05%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	197	0,72%	28	0,55%	0	0,00%
Oficina de Control Interno	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	5201	18,98%	248	4,89%	19	0,47%
Grupo Cobro por Jurisdicción Coactiva	427	1,56%	77	1,52%	3	0,07%
Grupo De Arbitraje, Conciliación y Amigable Composición del Sector Infraestructura y Transporte	130	0,47%	4	0,08%	26	0,65%
Oficina Asesora de Planeación	47	0,17%	8	0,16%	9	0,22%
Secretaría General	11	0,04%	0	0,00%	0	0,00%
Grupo de Control Interno Disciplinario	4	0,01%	1	0,02%	0	0,00%
Grupo de Talento Humano	278	1,01%	18	0,36%	9	0,22%
Grupo de Comunicaciones	5	0,02%	0	0,00%	0	0,00%

DEPENDENCIAS	VENCIDAS	%	TERMINOS	%	RESPUESTA	%
Dirección Administrativa	8	0,03%	1	0,02%	0	0,00%
Grupo de Notificaciones	50	0,18%	20	0,39%	1	0,02%
Grupo de Gestión Documental	2116	7,72%	285	5,62%	9	0,22%
Relacionamiento con el Ciudadano	2867	10,46%	323	6,37%	56	1,40%
Grupo de Servicios Generales y recursos físicos	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Gestión Contractual	5	0,02%	2	0,04%	0	0,00%
Dirección Financiera	21	0,08%	9	0,18%	0	0,00%
Grupo de Análisis y Gestión de Recaudo	259	0,95%	53	1,05%	10	0,25%
Grupo de Gestión Financiera, Presupuestal y Contable	397	1,45%	743	14,66%	13	0,32%
Superintendencia Delegada de Puertos	422	1,54%	65	1,28%	4	0,10%
Dirección de Promoción y Prevención en Puertos	351	1,28%	5	0,10%	13	0,32%
Dirección de Investigaciones de Puertos	126	0,46%	8	0,16%	23	0,57%
Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura	39	0,14%	2	0,04%	3	0,07%
Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura	1563	5,70%	89	1,76%	13	0,32%
Dirección de Investigaciones de Concesiones e Infraestructura	84	0,31%	5	0,10%	0	0,00%
Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor	79	0,29%	6	0,12%	2	0,05%
Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre	2077	7,58%	311	6,14%	218	5,45%
Dirección de Investigaciones de Tránsito y Transporte Terrestre	871	3,18%	257	5,07%	30	0,75%
Grupo de Autoridades, Organismos De Tránsito y de Apoyo al Tránsito	647	2,36%	4	0,08%	11	0,27%
Grupo de Transporte Terrestre de Carga	180	0,66%	0	0,00%	0	0,00%
Grupo de Transporte Terrestre de Pasajeros	145	0,53%	17	0,34%	7	0,17%
Grupo Interno de Trabajo de Informes Únicos de Infracciones al Transporte	721	2,63%	85	1,68%	2688	67,15%
Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones por no Suministro de Información Subjetiva de Vigilados de Tránsito	54	0,20%	0	0,00%	1	0,02%
Despacho del Superintendente Delegado para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	2	0,01%	0	0,00%	0	0,00%
Dirección de Investigaciones para la Protección de Usuarios del Sector Transporte	819	2,99%	185	3,65%	1	0,02%
Grupo de Actuaciones Administrativas	22	0,08%	0	0,00%	3	0,07%
Grupo de Averiguaciones Preliminares	5380	19,63%	414	8,17%	542	13,54%
Dirección de Prevención, Promoción y Atención a Usuarios del Sector Transporte	792	2,89%	5	0,10%	128	3,20%
Archivo Virtual	887	3,24%	1456	28,72%	159	3,97%
(en blanco)			319	6,29%	0	0,00%
Total general	27401	100%	5069	100%	4003	100%

Del total de registros analizados (36.473), se evidencia que el 75,13% corresponde a solicitudes vencidas, lo que refleja un nivel crítico de incumplimiento en los tiempos de gestión. Por su parte, el 13,89% se encuentra dentro de términos, representando la carga activa en proceso de atención, mientras que únicamente el 10,98% registra respuesta emitida, lo cual evidencia una baja capacidad de cierre efectivo frente al volumen total de solicitudes recibidas y gestionadas durante el período evaluado.

Las dependencias que concentran el mayor volumen de PQRSDf vencidas son las siguientes:

- Grupo de Averiguaciones Preliminares: 5.380
- Oficina Asesora Jurídica: 5.201
- Relacionamiento con el Ciudadano: 2.867
- Grupo de Gestión Documental: 2.116
- Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre: 2.077
- Dirección de Promoción y Prevención en Concesiones e Infraestructura: 1.563

Lo anterior evidencia una concentración significativa del incumplimiento en áreas estratégicas de la Superintendencia de Transporte, lo que demanda la adopción de medidas correctivas y el fortalecimiento de los mecanismos de gestión, seguimiento y control de los términos de respuesta. En conjunto, estas dependencias concentran aproximadamente el 70% del total de PQRSDf vencidas. Este comportamiento resulta particularmente crítico, al tratarse de áreas misionales, jurídicas y de atención al ciudadano, lo que podría comprometer el cumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia y eficacia administrativa, así como la garantía efectiva del derecho de petición.

Las dependencias que concentran el mayor volumen de PQRSDf dentro de términos son las siguientes:

- Archivo Virtual: 1.456
- Grupo de Gestión Financiera, Presupuestal y Contable: 743
- Grupo de Averiguaciones Preliminares: 414
- Relacionamiento con el Ciudadano: 323
- Dirección de Promoción y Prevención en Tránsito y Transporte Terrestre: 311

Adicionalmente, se identificaron 319 registros sin dependencia asignada, que representan el 6,29% del total en esta categoría, lo cual evidencia debilidades en la calidad, integridad y trazabilidad de la información registrada. En consecuencia, resulta fundamental que el proceso responsable analice y aborde las causas raíz que originan estas situaciones, con el fin de fortalecer los mecanismos de asignación, seguimiento y control, asegurar el cumplimiento de los términos legales y mejorar la calidad del servicio brindado al ciudadano.

6.2.4 Seguimiento y trazabilidad de PQRSDF.

Para el presente análisis, se determinó una muestra óptima de veinticuatro (24) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), calculada con un margen de error del 10%, una proporción esperada del 10% y un nivel de confianza del 90%. La selección se efectuó de manera aleatoria, considerando la tipología y el estado de las solicitudes. La muestra estuvo conformada por diez (10) PQRSDF con respuesta registrada, diez (10) dentro de términos y cuatro (4) vencidas. Posteriormente, se procedió a realizar la verificación correspondiente en el sistema documental Orfeo, conforme 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:

- Tres (3) de las diez (10) PQRSDF de la muestra fueron gestionadas por fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
- Cuatro (4) de las diez (10) PQRSDF fueron atendidas dentro de los términos de ley, evidenciando cumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Dos (2) de las diez (10) solicitudes analizadas no correspondían a PQRSDF, sino a soportes documentales relacionados con trámites internos, como IUT y comisiones, lo que refleja inconsistencias en su registro y clasificación.
- Una (1) de las diez (10) PQRSDF, aunque registra un radicado de respuesta tanto en la base de datos como en el gestor documental, este no corresponde a la solicitud presentada por el ciudadano, lo que evidencia una inconsistencia en la trazabilidad de la respuesta.
- Una (1) de las diez (10) PQRSDF presenta un radicado de respuesta; sin embargo, el documento asociado corresponde a una solicitud de información diferente y no a la respuesta de fondo de la PQRSDF presentada por el ciudadano.

A continuación, el detalle de la muestra seleccionada:

NUMERO RADICADO	FECHA RADI	OPORTUNIDAD	Revisión OCI
20255340737172	2/07/2025	Fuera de término	Se evidenció respuesta fuera del término legal, no obstante, no fue una respuesta sino la solicitud de información complementaria
20255340742772	4/07/2025	Fuera de término	Se evidenció que la respuesta fue emitida y notificada fuera del término legal
20255340748062	7/07/2025	NO APLICA	No corresponde a una PQRSDF, se evidencia que se allegan soportes de un IUT, asimismo en el radicado de salida este corresponde a documentos de IUT
20255340747792	7/07/2025	Fuera de termino	Se evidenció que la respuesta fue emitida y notificada fuera del término legal

NUMERO RADICADO	FECHA RADI	OPORTUNIDAD	Revisión OCI
20255340941972	2/09/2025	No se evidenció	La respuesta relacionada en la base de datos y en el sistema Orfeo no corresponde a lo solicitado
20255341009132	19/09/2025	Dentro de términos	Se dio respuesta dentro del término legal
20255341051362	1/10/2025	Dentro de términos	Se dio respuesta dentro del término legal
20255341415102	18/12/2025	No aplica.	No corresponde a un PQRSDf, es la entrega de documentos de una comisión
20255341356182	10/12/2025	Dentro de términos	Se dio respuesta dentro del término legal
20255341136082	24/10/2025	Dentro de términos	Se dio respuesta dentro del término legal

Lo anterior evidencia debilidades en el registro, clasificación, trazabilidad y control de las PQRSDf, lo que puede afectar la confiabilidad de la información y el adecuado seguimiento a la atención de las solicitudes ciudadanas.

PQRSDf en términos

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano, con corte al 31 de diciembre de 2025, se encontraban registradas cinco mil sesenta y nueve (5.069) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) en estado "en términos", es decir, dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente para emitir una respuesta oportuna. Con el propósito de validar la veracidad de esta información, se realizó un filtro teniendo en cuenta la fecha de radicación de las solicitudes, confirmando que, efectivamente, a la fecha de corte señalada, estas se encontraban dentro del plazo legal para su atención.

No obstante, al seleccionar una muestra aleatoria óptima de diez (10) radicados, y verificar su trazabilidad en los sistemas de gestión documental Orfeo y DOZZIER, se evidenció que, si bien estas PQRSDf se encontraban en términos al 31 de diciembre de 2025, a la fecha de la verificación no se registra respuesta de fondo ni radicado de salida asociado que permita evidenciar su atención efectiva. En consecuencia, estas diez (10) solicitudes actualmente se encuentran fuera de los términos legales para emitir una respuesta clara, suficiente y de fondo, lo que evidencia una falta de oportunidad en su gestión.

Esta situación pone de manifiesto debilidades en el seguimiento, control y actualización de la información reportada en la base de datos del GIT de Relacionamiento con el Ciudadano, así como posibles deficiencias en la articulación entre los sistemas de información y los procesos responsables de la gestión de las PQRSDf, lo cual puede afectar el cumplimiento de los términos legales y el derecho fundamental de petición de los ciudadanos.

A continuación, se presentan los radicados seleccionados como muestra aleatoria, los cuales evidencian la situación descrita.

NUMERO RADICADO	FECHA RADI
20255341359752	10/12/2025
20255341363032	10/12/2025
20255341375142	11/12/2025
20255341397302	16/12/2025
20255341398692	16/12/2025
20255341416962	18/12/2025
20255341417652	19/12/2025
20255341417732	19/12/2025
20255341420282	19/12/2025
20255341424412	24/12/2025

Recomendaciones:

- Implementar controles periódicos de conciliación y validación, que permitan verificar el estado real de las PQRSDF y asegurar la concordancia entre la base de datos de control del GIT de Relacionamiento con el Ciudadano y el sistema oficial de gestión documental Dozzier, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información reportada.
- Configurar el sistema de gestión documental para que remita notificaciones automáticas al correo institucional de los funcionarios responsables, informando la asignación de nuevas PQRSDF y generando alertas previas al vencimiento de los términos legales de respuesta. Lo anterior, con el fin de fortalecer el control oportuno, prevenir el incumplimiento de plazos y asegurar la atención eficiente y dentro de los términos establecidos.
- Adelantar jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a los funcionarios y dependencias responsables, enfatizando la importancia del cumplimiento de los términos legales de respuesta como garantía del derecho fundamental de petición, y en observancia de los principios de eficiencia, transparencia y oportunidad que rigen la gestión pública.

PQRSDF vencidas

A partir de la base de datos del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, se identificó un total 27.401 PQRSDF en estado "vencidas", esto teniendo en cuenta la fecha de radicado y que la base de datos no relaciona radicado de salida, así mismo para verificar el cumplimiento normativo y la consistencia de la información se tomo una muestra de cuatro (4) PQRSDF, la cual se presenta a continuación:

NUMERO RADICADO	FECHA RADI
20255340727842	1/07/2025
20255340727322	1/07/2025
20255340843922	4/08/2025
20255341040722	29/09/2025

No obstante, al validar estos radicados en el nuevo sistema de gestión documental DOZZIER, no se obtuvo ningún resultado asociado a los mismos, lo que permite concluir que, a la fecha de la verificación, estas PQRSDF no cuentan con evidencia de respuesta emitida, ni radicado de salida que permita demostrar la atención clara, suficiente y de fondo a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Esta situación evidencia debilidades en el registro, gestión, seguimiento y control de las PQRSDF, así como posibles inconsistencias entre la base de datos de control y el sistema documental oficial de la entidad. Lo anterior representa un riesgo significativo en el cumplimiento de los términos legales, afecta la trazabilidad de las actuaciones administrativas y puede vulnerar el derecho fundamental de petición, además de generar riesgos reputacionales y de control institucional.

Recomendaciones:

- Efectuar la verificación, depuración y conciliación periódica entre la base de datos del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y el sistema documental DOZZIER, con el propósito de identificar el estado real de las PQRSDF y asegurar la consistencia, integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información reportada.
- Implementar herramientas de control y seguimiento periódico, tales como tableros de control, reportes automáticos y alertas tempranas, que permitan identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer y aquellas vencidas sin respuesta, facilitando la adopción de acciones correctivas inmediatas.
- Desarrollar jornadas de capacitación y sensibilización orientadas al uso adecuado del sistema documental DOZZIER, no solo en su calidad de gestor documental, sino también como herramienta oficial para la recepción y gestión de PQRSDF. Estas jornadas deberán enfatizar el registro correcto, completo y estandarizado de la información, así como el estricto cumplimiento de los términos legales de respuesta, fortaleciendo la cultura de responsabilidad institucional frente a la atención de los requerimientos ciudadanos y la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

6.3 Traslados por competencia.

De conformidad con la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Relacionamiento con el Ciudadano, se evidenciaron inconsistencias en el registro y consolidación de los traslados por competencia. Al revisar el archivo en formato Excel remitido, se identificó que en la hoja denominada "PQRSDF 2 SEMESTRE" se registran ciento veintiocho (128) casos clasificados como traslados por competencia, mientras que en la hoja "Traslados por competencia" del mismo archivo únicamente se reportan ciento tres (103) registros. Adicionalmente, se verificó que estos corresponden a radicados diferentes, sin coincidencia entre ambas hojas, lo que evidencia una falta de correspondencia y trazabilidad en la información.

Esta inconsistencia impide determinar con certeza el número real de traslados gestionados durante el periodo evaluado y refleja debilidades en los mecanismos de control, validación y consolidación de la información, afectando la confiabilidad de los reportes institucionales y el seguimiento al cumplimiento de los términos legales. Asimismo, en el proceso de verificación se identificaron ciento veinte (120) traslados por competencia sin gestión realizada, evidenciándose radicados desde el mes de julio de 2025 que, al 31 de diciembre de 2025, acumulaban entre cuatro (4) y ciento treinta y un (131) días desde su radicación.

Esta situación evidencia que la mayoría de los casos superaron ampliamente el término legal establecido para efectuar el traslado a la entidad competente, encontrándose únicamente uno (1) dentro de términos al cierre de la vigencia, mientras que los demás ya se encontraban vencidos.

Lo anterior pone en evidencia debilidades en los mecanismos de seguimiento, control y gestión de los traslados por competencia, así como riesgos en el cumplimiento de los términos legales, afectando la trazabilidad de las actuaciones administrativas y la garantía del derecho fundamental de petición. En consecuencia, se hace necesario fortalecer los procesos de control, conciliación y seguimiento, asegurando que los traslados por competencia se realicen dentro de los términos establecidos y que la información registrada en el sistema documental sea completa, consistente y verificable.

Recomendaciones:

- Establecer un instrumento de monitoreo periódico que permita identificar en tiempo real los radicados pendientes de traslado, próximos a vencer y vencidos, con el fin de garantizar su gestión oportuna dentro de los términos legales establecidos.
- Realizar un proceso de depuración y conciliación entre las diferentes hojas y registros contenidos en las bases de datos suministradas por el GIT de Relacionamiento con el Ciudadano y el sistema documental DOZZIER, con el propósito de asegurar la consistencia, integridad y confiabilidad de la información.

- Establecer controles que aseguren que todos los traslados por competencia sean debidamente registrados en el sistema documental, incluyendo la fecha de traslado, la entidad competente, el radicado de salida y el estado actualizado del trámite, garantizando la trazabilidad integral de cada caso.

7. CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al segundo semestre de 2025, se evidenció un nivel crítico de incumplimiento en los términos legales de respuesta, reflejado en el alto número de solicitudes vencidas y en la ausencia de radicados de salida que permitan acreditar la atención efectiva por parte de la entidad. Asimismo, se identificaron debilidades significativas en la calidad, integridad y confiabilidad de la información, derivadas de registros incompletos, inconsistencias entre las bases de datos suministradas y los sistemas documentales institucionales, así como deficiencias en la clasificación, registro y trazabilidad de las solicitudes.

El sistema oficial de gestión documental es DOZZIER, el cual sustituyó a Orfeo como herramienta principal para el registro y administración documental. Esta sucesión de plataformas en un período relativamente corto (Orfeo – Dynamics – DOZZIER) hace necesario reforzar los controles de migración, conciliación y validación de la información, con el fin de garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de los radicados.

De igual forma, el análisis evidenció falencias en los mecanismos de control, seguimiento y gestión de las PQRSDF, incluyendo inconsistencias en la gestión de los traslados por competencia, radicados sin gestión realizada y casos que superaron ampliamente los términos legales establecidos. Estas situaciones se ven asociadas, en parte, a debilidades en la implementación y uso del sistema documental DOZZIER, lo que ha afectado la consolidación y trazabilidad de la información.

En consecuencia, las debilidades identificadas representan riesgos operativos, jurídicos y reputacionales para la entidad, así como posibles afectaciones al derecho fundamental de petición. Por lo anterior, se concluye que es necesario fortalecer de manera integral los mecanismos de control, seguimiento y gestión de las PQRSDF, garantizando el registro completo, oportuno y confiable de la información, el uso adecuado de los sistemas documentales institucionales y el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de los requerimientos ciudadanos.

7.1. RECOMENDACIÓN

Adelantar una evaluación integral del proceso de implementación y transición de las plataformas tecnológicas utilizadas para la gestión documental y de PQRSDF (Orfeo

– Dynamics – Dozzier), que incluya tanto el componente técnico como el financiero, con el fin de fortalecer la planeación tecnológica y garantizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos. En este marco, se recomienda:

- Consolidar y documentar los estudios técnicos, análisis de necesidades, evaluaciones de costo-beneficio y matrices de riesgo que sustentaron cada transición tecnológica.
- Elaborar un informe detallado de los recursos ejecutados (licenciamiento, desarrollo, soporte, migración de datos, capacitación e interventoría), identificando posibles duplicidades, reprocesos o sobrecostos derivados de la sucesión de plataformas en un período corto.
- Implementar controles robustos de migración, conciliación y validación de datos que aseguren la integridad, consistencia y trazabilidad de la información institucional.
- Realizar una evaluación post implementación que permita medir el impacto real de las inversiones efectuadas, en términos de eficiencia operativa, calidad de la información, oportunidad en la atención y sostenibilidad tecnológica.

Lo anterior contribuirá a fortalecer la planeación, optimizar el uso de los recursos públicos y mitigar riesgos asociados a la calidad, confiabilidad y sostenibilidad de los sistemas de información institucionales.


Firmado digitalmente por
Sandra Lucía López Pedreros
Fecha: 2026.02.27 10:32:38
-05'00'

SANDRA LUCIA LÓPEZ PEDREROS
Jefe Oficina de Control Interno


DANNA MELISA SIERRA NEIRA
Auditor Control Interno

Elaboró y Verificó: Danna Melisa Sierra Neira – Contratista OCI
Revisó: Sandra Lucía López Pedreros – Jefe Oficina de Control Interno