

**MINISTERIO DE TRANSPORTE****INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
LEY 1474 DE 2011****JEFE DE CONTROL INTERNO:** LUZ STELLA CONDE ROMERO**PERÍODO A REPORTAR:** De Noviembre de 2016 a Febrero de 2017**FECHA DE ELABORACIÓN:** 7 de marzo de 2017**1. Módulo de Control de Planeación y Gestión****Avances****1.1 Componente Talento Humano**

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Talento Humano en el Ministerio se encuentra la siguiente distribución de personal en planta.

PLANTA DE PERSONAL	NO. DE CARGOS	PLANTA PROVISTA	VACANTES	VACANTES TEMPORALES
CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA	650	404	39	90
LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	95	88	7	0
PROVISIONALES	0	117	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>745</b>	<b>609</b>	<b>46</b>	<b>90</b>

Situación por la cual se realizó un proceso de provisión de cargos mediante la modalidad de encargo, con lo cual se logró proveer 56 cargos y se espera continuar con este proceso, en la medida que se disponga de recursos presupuestales, para lo cual se continua con el análisis de hojas de vida de acuerdo con la dispersión de cargos que se había planteado.

Durante el periodo analizado se finalizó el contrato con la Universidad Nacional, con el fin de revisar y reformular el programa de inducción y reinducción virtual y establecer pautas que garanticen un programa suficiente y efectivo en la formación de los funcionarios de la entidad y se inició un proceso de revisión, ajuste e implementación durante la vigencia.

Para el programa de bienestar en la vigencia 2016, se dispuso de una asignación presupuestal de \$370.000.000, con los cuales se alcanzó una ejecución presupuestal del 100%, con el desarrollo de programas como ayuda educativa para hijos de funcionarios y con discapacidad, vacaciones recreativas, incentivos para funcionarios y actividades culturales, artísticas y recreodeportivas. De manera expresa a continuación se evidencia su ejecución

**PROGRAMA DE BIENESTAR Y ESTÍMULOS AÑO 2016 - \$370.000.000**

<b>Actividades</b>	<b>Población Objetivo</b>	<b>Presupuesto</b>
Estímulo educativo para los hijos de los funcionarios a nivel nacional	185 Valor (712)	135.000.000,00
Estímulo Apoyo económico para hijos con discapacidad a nivel nacional	8	19.000.000,00
Equipo de Trabajo	No se presentó ningún Equipo	5.000.000,00
Incentivo Mejor equipo de Trabajo- Contrato	2 y 3 puesto	8.000.000,00
Incentivo Mejor empleado de Carrera y de libre nombramiento y remoción- Contrato	8	8.000.000,00
Vacaciones recreativas( junio- Noviembre) Niños entre 5 y 11 años 40 niños)	80	48.000.000,00
Semana de Receso Escolar niños entre 5 y 11 años (35 niños) 4 días	35	13.000.000,00
Campamento adolescentes, edades entre 12 y 18 años diciembre (30 niños)	30	12.800.000,00
Día de los Niños octubre con un acompañante 40 niños y 40 adultos	80	3.500.000,00
Actividad recreodeportivas para 30 conductores y un (1) acompañante	60	7.000.000,00
Actividad Artística y cultural para los empleados públicos y sus familias- Novenas Navideñas	300	4.000.000,00
Actividad Artística, cultural y recreo deportiva (reunión de Integración valores )	300	12.758.000,00
Encuentro de relacionamiento para 45 funcionarios y un acompañante	90	9.300.000,00
Caminata Ecológica 45 y un acompañante		14.642.000,00
Actividad recreodeportivas y culturales para los prepensionados	70	50.000.000,00
Contrato Programa de Reinducción y actualización para los empleados públicos del Ministerio de Transporte a nivel Nacional	200	
Curso virtual de Inducción y Reinducción para los empleados públicos a nivel Nacional	650	20.000.000,00
<b>Total Ejecutado</b>		<b>370.000.000,00</b>

En cuanto al rubro de capacitación durante la vigencia 2016 se dispuso de una asignación presupuestal de \$900.000.000, logrando una ejecución presupuestal durante la vigencia del 100%, mediante la promoción de programas de educación formal, logística y educación para el trabajo y el desarrollo humano. El desarrollo del programa y los beneficiados fueron:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA FICHA BPIN AÑO 2016		
PRESUPUESTO	900.000.000,00	
PROGRAMAS	PRESUPUESTO	BENEFICIADOS
Programa de Educación formal Pregrado -Especializaciones, Maestrías y Doctorados.	\$ 268.150.000,00	82
Programa Estímulos Educativo de Educación para el Trabajo y el desarrollo Humano - Diplomados, Seminarios, Foros, Simposios, Cursos, Simposios, Congresos , Talleres, Comités y Otros	\$ 465.250.000,00	420
Contrato Interadministrativo de Inglés - Universidad Pedagógica	\$ 36.600.000,00	80
Viáticos y gastos de viaje para capacitación	\$ 30.000.000,00	30
Proporcionar la logística a los empleados Públicos que participan en las capacitaciones-CONTRATO HOTEL TEQUENDAMA- - CONTRATO No 431-2016	\$ 100.000.000,00	510
<b>TOTAL</b>	<b>900.000.000,00</b>	

Para la vigencia 2017, se presentó una reducción en la apropiación de los rubros de bienestar y capacitación, por lo cual se dispone de \$600 millones para capacitación, distribuidos en educación formal, logística y formación para el trabajo y desarrollo humano, los cuales de acuerdo al programa se ejecutaran de acuerdo a requerimientos.

Para los programas de bienestar se asignaron \$250 millones, los cuales se distribuyen en actividades de bienestar, para lo cual se está adelantando proceso precontractual para seleccionar la firma que desarrollará este programa. Así mismo, por este rubro se cubrirán actividades de ayuda educativa y ayuda por discapacidad. Actividades que tendrán no solo para planta central sino para todas las dependencias territoriales de la entidad.

En desarrollo del programa de seguridad y salud en el trabajo, se dispuso de una asignación presupuestal de \$300 millones, a través de los cuales se han contratado servicios de una parte relacionados con el programa de medicina preventiva, el cual alcanzó una ejecución del 100% mediante exámenes ocupacionales.

A partir de la medición del clima laboral se desarrolló programa para el manejo de factores sicosociales y dada el cambio de sede se fortaleció el manejo de valores.

En aspectos de actividad física se ha dado cobertura no solo para Bogotá sino para la Direcciones Territoriales, programando sesiones en cada sede y torneos internos para la entidad.

Se adelanta programa de riesgos ergonómicos para estudiar y proponer alternativas dadas las nuevas condiciones de la sede central.

Para la vigencia 2017 se iniciaron procesos contractuales, con el fin de atender el programa en temas como medicina preventiva, factores de riesgo, clima laboral y mantenimiento físico tanto para planta central como sedes territoriales.

El Ministerio vinculó contratistas por prestación de servicios profesionales para el desarrollo de su gestión, tanto por rubros de funcionamiento como de inversión, evidenciándose que corresponden al 65.68%% de la planta de personal provista, por un valor de \$ 21.180.104.870,<sup>00</sup>

## **1.2 Componente Direccionamiento Estratégico**

El Ministerio de Transporte mantiene un Sistema de Gestión fundamentado en la misión, visión y objetivos institucionales y aplicados a partir del enfoque en procesos y de una gestión basada en los principios de calidad, de acuerdo con lo establecido en las normas de calidad NTCGP:1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno-MECI.

Durante el periodo analizado los logros alcanzados son los siguientes:

- ✓ Para el cumplimiento de los objetivos institucionales de la vigencia 2016, se formularon y publicaron en la página web del Ministerio, los planes de acción de las dependencias, donde se incluyen proyectos de Gestión Misional, Servicio al Ciudadano, Talento Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión Financiera.
- ✓ El monitoreo de la operación y el análisis de datos de los indicadores, se realiza trimestralmente, en desarrollo del Comité de Desarrollo Administrativo formulándose si es del caso, las acciones de mejora para aquellos procesos que lo requieren.
- ✓ Se suscribió y mantiene seguimiento al cumplimiento de las acciones referidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, para lo cual se generó informe que fue publicado en la página web de la entidad. Así mismo se formuló el correspondiente plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2017.
- ✓ La misión, visión y objetivos se encuentran documentados en el manual de calidad del SGC de la entidad.

## **1.3 Componente Administración del Riesgo**

Durante el periodo analizado ejecutó el contrato 332 de 2016, mediante el cual se revisó y actualizó el sistema integrado de gestión, donde se incluyeron aspectos del sistema de gestión de calidad, sistema de control interno, sistema de seguridad y salud en trabajo. Es así como se actualizó la caracterización de los procesos, la definición de mapas de riesgo, tableros de indicadores, bases para estructurar la gestión institucional. Se está actualizando la documentación en el sistema Daruma para su implementación.

Así mismo, se realiza monitoreo y evaluación de manera trimestral del comportamiento del mapa de riesgos por procesos a través del comité de desarrollo administrativo, a fin de establecer acciones de mejora en dado caso.

A través del sistema Daruma se mantiene la totalidad de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, y se realiza la administración y consulta de la información, sirviendo de consulta a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

#### **Dificultades**

- Se continúa con el retraso en los términos para efectuar la liquidación de contratos, situación que conlleva a un posible riesgo de afectación a la entidad, por cuanto al no cerrarse el proceso contractual de manera adecuada por parte los supervisores, se podría eventualmente perder la oportunidad de reclamar al contratista derechos del Ministerio.
- No se ha documentado e implementado la política contable al interior de la entidad conforme al numeral 3.2 del decreto 357 de 2008.
- Si bien se mantiene monitoreo al cumplimiento del plan de acción de la entidad, este solo alcanzó un nivel de cumplimiento del 86.27% frente a los proyectos previstos para la vigencia.
- Frente a la administración de riesgos se requiere mayor compromiso y participación desde el nivel Directivo, en la operatividad de la gestión bajo este esquema, logrando desarrollar acciones para actualizar y replantear riesgos existentes y fundamentalmente acciones efectivas para evitar su ocurrencia.
- La ejecución de la reserva presupuestal 2015, únicamente alcanzó un 76.62%, no siendo una ejecución óptima denotando las debilidades de programación y ejecución por parte de las unidades ejecutoras. Así mismo, la reserva presupuestal establecida para 2016 se fijó para los rubros de funcionamiento en un 3.33% de la apropiación presupuestal, superando el tope establecido, los cuales están fijados en un máximo 2%.

## **2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento**

### **Avances**

#### **2.1 Componente Autoevaluación Institucional**

Mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad se desarrolla la autoevaluación institucional, a través de monitoreo por parte de la Oficina de Planeación para determinar el desempeño de los procesos mediante la evaluación de los indicadores, del índice de satisfacción y desempeño del mismo Sistema de gestión de Calidad, cuyos resultados mediante el comité de desarrollo administrativo se revisaron y se plantearon los compromisos y acciones de mejora en los casos requeridos.

Se realiza periódicamente el informe pormenorizado del estado de control interno y su resultado es publicado en la página web de la entidad. En concordancia con el informe ejecutivo anual del sistema de control interno remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública.

El fomento de cultura de control se continúa realizando, a través de mensajes de autocontrol y cápsulas informativas, liderado por la Oficina de Control Interno, en las cuales se reforzó la estrategia de rendición de cuentas, se promueve el fortalecimiento de valores y buenas prácticas de autocontrol, así mismo se fomentan herramientas de autoevaluación de la gestión, enmarcadas en criterios de administración de riesgos de la entidad.

## 2.2 Componente de Auditoría Interna

La entidad continúa manteniendo la certificación del sistema de gestión de calidad, soportada en auditorías internas y de gestión de calidad, adicional a la formulación de planes de acción para mejorar las no conformidades detectadas. Se dispone del aplicativo Daruma, en el cual se encuentra la totalidad de la documentación del sistema de gestión de calidad y resulta de fácil acceso para todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

De acuerdo con la programación establecida se han efectuado las auditorías previstas no solo por la Oficina de Control Interno sino en cumplimiento del sistema de gestión de calidad producto de las cuales se generaron los correspondientes planes de mejoramiento, que periódicamente se efectúa seguimiento para su cumplimiento y se valida su efectividad.

Se presentó y aprobó en Comité de Control Interno el programa anual de auditorías internas para la vigencia 2017.

## 2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Como resultado de las auditorías de la Contraloría General de la República, incluida la correspondiente al RUNT vigencia 2015, se formuló el plan de mejoramiento, quedando a cargo del Ministerio un número de 167 hallazgos, los cuales de acuerdo con el seguimiento efectuado presenta el siguiente estado:

CONSOLIDADO ESTADO DEL HALLAZGO				
ENTIDAD	ESTADO DEL HALLAZGO			
	Vencidos	Cumplidos	En término	Total Hallazgos
VIGENCIA 2015	3	21	30	54
VIGENCIA 2014	5	20	37	62
VIGENCIA 2013	0	1	6	7
VIGENCIA 2012	2	0	2	4
VIGENCIA 2011	0	2	0	2
VIGENCIA 2010	1	0	1	2
RUNT 2015	0	0	14	14
RUNT 2011	0	6	4	10
TRANSMASIVO 1 SEM DE 2012	0	1	0	1
SEGURIDAD VIAL	0	1	2	3
SEGURIDAD VIAL 2013	1	3	0	4
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	1	0	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>55</b>	<b>99</b>	<b>167</b>

Como se observa el Ministerio tiene acciones pendientes de cumplir en el 59.28% de los hallazgos, siendo preocupante que en 13 hallazgos se identifiquen acciones vencidas, denotando la falta de compromiso por parte de las dependencias responsables.

### Dificultades

- Debilidades en la gestión contable conlleva a que el dictamen sobre los estados financieros fuese negativo y en cuanto a evaluación de gestión y resultados la calificación fue desfavorable, factores determinantes por lo cual la cuenta de la entidad no fue fenecida, situación que se ha reflejado durante los últimos años.
- Se debe reforzar el autocontrol, especialmente en lo referente a lineamientos contables, máxime cuando para la próxima vigencia se debe implementar las normas internacionales, en cumplimiento de los planes de gestión institucional y de planes de mejoramiento no solo los definidos con Contraloría General, sino los resultantes de las auditorías internas.
- Se hace necesario mayor compromiso por parte de los directivos responsables de acciones en el plan de mejoramiento de la contraloría y evitar se venzan las acciones afectando la imagen y adecuada gestión institucional.

## 3. Eje Transversal Información y Comunicación

### Avances

#### 3.1 Información y Comunicación Externa e Interna

Se mantiene comunicación e interacción con la ciudadanía a través de cuentas en Facebook, Twitter, YouTube, página web y correo electrónico, dentro del desarrollo del Programa de Atención al Ciudadano.

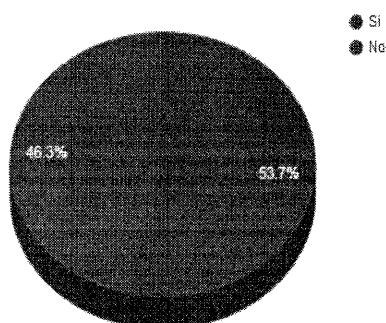
Igualmente se cuenta la operación del Centro de Contacto Ciudadano – CCC- del Ministerio de Transporte, con el cual se brinda orientación y respuesta de primer nivel a quienes lo requieren, se atiende la línea nacional 018000112042 y en Bogotá 6001242, así como el chat de la Entidad.

ACUMULADO TRIMESTRAL 2016								
	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre	
	Atendidas	Recibidas	Atendidas	Recibidas	Atendidas	Recibidas	Atendidas	Recibidas
CallCenter	0	0	7060	8928	5757	6601	5340	5860
Teléfono	1084	1084	920	920	827	827	1020	1020
Correo	190	190	123	123	102	102	44	44
PQRS	3566	3566	3225	3225	3018	3018	2504	2504
Facebook	103	155	31	53	0	0	0	0
Presencial	72	72	363	363	291	291	232	232
Chat	0	0	2585	2787	3734	3872	3188	3187
<b>TOTAL</b>	<b>5015</b>	<b>5067</b>	<b>14307</b>	<b>16399</b>	<b>13729</b>	<b>14711</b>	<b>12328</b>	<b>12847</b>
	98,97%		87,24%		93,32%		95,96%	

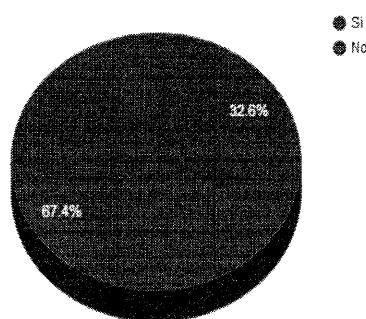
En la página web, en el mini site de Atención al Ciudadano, enlace participación ciudadana, se muestran los resultados de la medición de la satisfacción de los ciudadanos a través del Programa Escucha al Ciudadano, hasta el segundo semestre del 2016.

	1 MEDICIÓN 2015	2 MEDICIÓN ENERO-MARZO	3 MEDICIÓN ABRIL-JUNIO
<b>CALIDAD GENERAL PERCIBIDA MINISTERIO DE TRANSPORTE PUNTOS DE ESCUCHA</b>	<b>57%</b>	<b>25%</b>	<b>44%</b>
CANALES DE INFORMACIÓN [CALIDAD GENERAL]	67%	34%	67%
SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS [CALIFICA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE]	33%	38%	39%
EVALUACIÓN DEL SERVICIO [CALIFICA LA CALIDAD GENERAL CON QUE SE REALIZÓ SU TRÁMITE O EL SERVICIO QUE LE PRESTÓ EL MINISTERIO DE TRANSPORTE]	69%	52%	56%

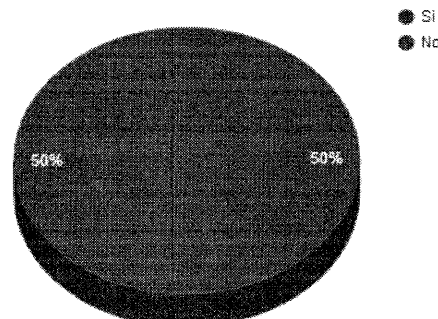
Cumplimiento de expectativas - 2015 -



Cumplimiento de expectativas - 2016 - I TRIMESTRE



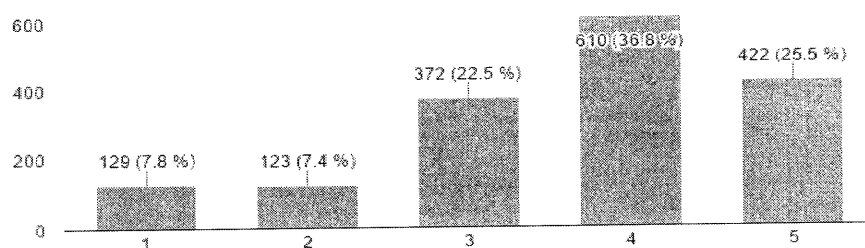
Cumplimiento de expectativas - 2016 - II TRIMESTRE



A parte de la metodología medición de la satisfacción efectuada por el Programa Escucha al Ciudadano, también se realizaron encuestas por medio del Centro de Contacto Ciudadano, a los ciudadanos que tuvieron alguna interacción con la Entidad a lo largo del tercer y cuarto trimestre de 2016, a continuación se relacionan algunos de los resultados:

1. ¿Cómo califica el servicio recibido por el Ministerio de Transporte, a través de la línea de atención, en una escala donde 5 es muy bueno y 1 es muy malo?

(1656 respuestas)

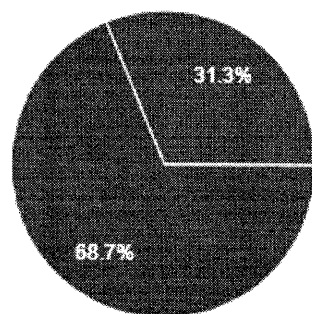






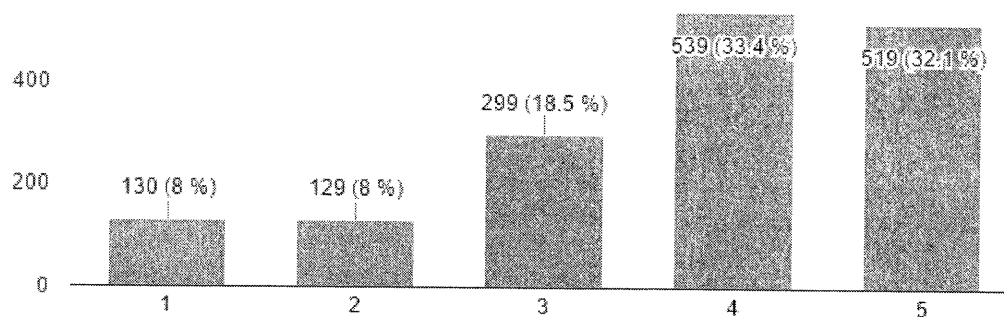
3. ¿Según su expectativa, le suministraron la información que estaba buscando?

(1640 respuestas)



- Si (Pase a la pregunta 5)
- No (Continúe con la pregunta 4)

8. Claridad de la información que le suministraron (1616 respuestas)



Igualmente se utiliza el correo electrónico institucional por donde se envían informativos para funcionarios (Reporte de prensa diario, Prensa nos informa y Reporte semanal de "Así nos vieron los medios") de planta central, direcciones territoriales e inspecciones fluviales, con noticias de interés general.

Dentro del componente de rendición de cuentas que se efectuó el 15 de diciembre de 2016, del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se han realizaron actividades en procura de mantener actualizada la página web de la Entidad, en el link

[https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/planeacion\\_gestion\\_y\\_control/control\\_interno/rendicion\\_de\\_cuentas](https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/planeacion_gestion_y_control/control_interno/rendicion_de_cuentas)

Se participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano promovido por el Departamento Nacional de Planeación en las ciudades de: Quibdó- Choco, Villa del Rosario – Cúcuta, Florencia – Caqueta y Sincé - Sucre donde se atendieron 127, 107, 71 y 70 ciudadanos respectivamente, para un total de **375** usuarios atendidos en el año. En el link

[https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/atencion\\_al\\_ciudadano/participacion\\_ciudadana/participacion\\_ferias\\_nacional\\_del\\_servicio\\_ciudadano](https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/atencion_al_ciudadano/participacion_ciudadana/participacion_ferias_nacional_del_servicio_ciudadano)

### 3.2 Sistemas de información y Comunicación.

La Entidad tiene como medio de recepción de las PQRS a nivel Nacional dos medios los cuales son:

. RADICACIÓN MEDIO WEB – (Formulario Ciudadano) Grupo Atención al Ciudadano.

[https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/atencion\\_al\\_ciudadano/peticiones\\_quejas\\_reclamos\\_y\\_sugerencias\\_pqrs/informes\\_pqr](https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/atencion_al_ciudadano/peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_pqrs/informes_pqr)

. RADICACIÓN FÍSICA (Ventanilla de radicación) Grupo de Administración Documental.

Por lo tanto, el Grupo de Atención al Ciudadano monitorea los radicados allegados a la Entidad que se radicarón a través de la herramienta de PQRS-WEB, el grupo responde o direcciona según el caso lo allegado.

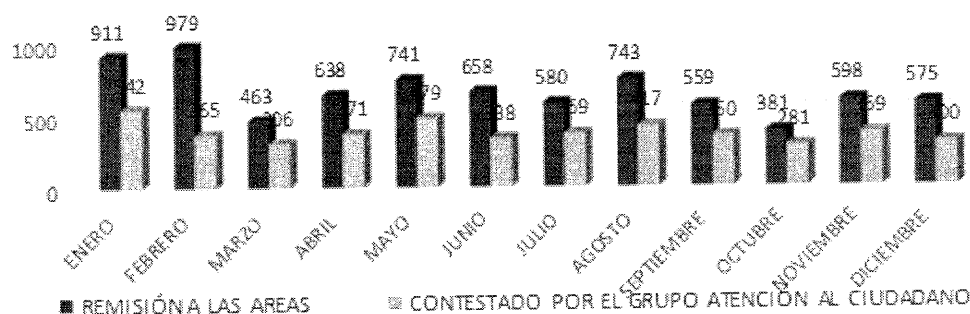
Los radicados allegados de forma física los monitorea y realiza el seguimiento el Grupo de Administración Documental, cabe resaltar que es el grupo que direcciona según el caso lo allegado.

El Grupo de Atención al Ciudadano es el Usuario Gestor PQRS WEB, siendo el encargado de recibir la documentación allegada por la herramienta, comprendiendo y analizando cada una de las solicitudes.

En el año 2016 en el aplicativo PQRS-WEB fueron allegados 12.313 PQRS, siendo enero el mes con recepción de mayor volumetría que ha tenido la herramienta con 1.453 radicados, respecto al tema de avalúos de vehículos. El número de PQRS-WEB contestados directamente por el Grupo de Atención al ciudadano en lo corrido del año 2016 fue de 4.487 PQRS-WEB, remitió por competencia a Planta Central y a las respectivas Direcciones Territoriales 7.826 radicados.

Las PQR's físicas radicadas a nivel nacional en el año 2016 fueron 4.193 en Planta Central y a nivel territorial las fueron 401 radicadas.

**COMPARATIVO REMISIÓN A LAS AREAS Y RESPUESTAS GRUPO  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



### Dificultades

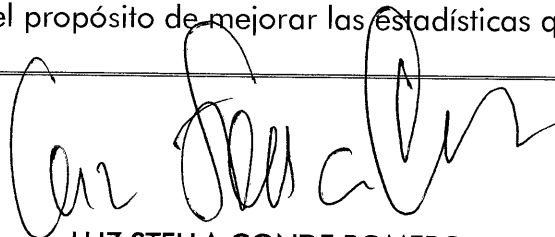
- ✓ Se presentan dificultades en la ventanilla de recepción de la PQRS físicas dado que no se clasifican la totalidad de las peticiones, lo que dificulta las estadísticas del aplicativo del sistema de gestión documental ORFEO.
- ✓ Se continúan presentando demoras en la respuesta de los derechos de petición, situación que denota falta de compromiso en la resolución de atención a la ciudadanía.
- ✓ Igualmente se denota falencias al momento del cierre de los radicados, toda vez que aunque se identifican PQRS que han sido tramitadas, las respuestas no se vinculan correctamente al radicado inicial, es decir; proceden a contestar con un radicado nuevo, no atan esa respuesta al radicado que dio origen a la petición, quedando ésta sin el cierre debido o sin el número de radicado con el cual se procedió a dar respuesta.

### ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- ✓ El Ministerio de Transporte mantiene un sistema de control interno debidamente implementado y con un nivel de desarrollo adecuado, enmarcado en los lineamientos del Manual Técnico del Modelo estándar de Control Interno adoptado por el Decreto 943 de 2014.  
No obstante es reiterativo la calificación que la Contraloría General de la República expresa del sistema de control en el Ministerio, como lo manifestó en el Informe sobre la calidad y eficiencia del control fiscal interno, cuyo resultado fue:
- ✓ Por lo anterior y aun cuando se dispone de una certificación del Sistema de Gestión de Calidad, es imperativo se fortalezcan los controles definidos en cada proceso, de tal manera que alcancemos adecuados niveles de eficiencia en la gestión institucional.

### RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer estrategias de gestión que garanticen el cumplimiento de los planes definidos, con adecuados controles y fortaleciendo la administración de riesgos de la entidad.
- ✓ El sistema contable debe ser depurado, ajustado a las normas internacionales y con adecuados controles que eviten se presenten objeciones por parte de entidades de control.
- ✓ Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y autoevaluación en la entidad, para lograr mayor interiorización y desarrollo del nuevo modelo, fortaleciendo el equipo MECI, para lograr adecuado compromiso institucional.
- ✓ Continuar con el proceso de monitoreo y seguimiento a las PQRS físicas radicadas en ventanilla de correspondencia con el propósito de mejorar las estadísticas que arroja el Sistema Orfeo.



**LUZ STELLA CONDE ROMERO**  
**JEFE DE CONTROL INTERNO**