

MEMORANDO
20151510142423



18-08-2015

Bogotá D.C., 18-08-2015

PARA: Dr. LUIS ALFONSO CADENA PALOMINO – Coordinador Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito

DE: Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe de Auditoría Proceso Asesoría y Asistencia Técnica

En cumplimiento al plan de gestión de esta Oficina, presento informe de la auditoría realizada por las funcionarias Elsa Estupiñán Duarte y Dora Inés Gil La Rotta al Proceso Asesoría y Asistencia Técnica – Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito.

Producto de la auditoría efectuada, anexo envío el informe que contiene algunas observaciones sobre las cuales le solicitamos describir en el cuadro “RESUMEN DE OBSERVACIONES” las acciones, responsables y fechas de cumplimiento tendientes a subsanarlas.

En un término máximo de diez (10) días, contados a partir de la fecha de recibo de este informe, le solicito enviar su respuesta y el cuadro debidamente diligenciado, de conformidad con la circular 20111500012893 del 28 de Enero de 2011.

Cordialmente,


JUAN CARLOS REATIGA MADRID

Anexos: Tres (3) folios

Copia: Dr. Osar Alirio Espinosa González – Subdirector de Transporte
Dr. Italo Fabián Crespo Lorza – Subdirector de Tránsito

Proyectó: DGil/EEstupinan

Elaboró: DGil/EEstupinan

Revisó: J.Reatiga

Fecha de elaboración: 10/08/2015

Número de radicado que responde: 20151510142423

Tipo de respuesta Total (X) Parcial()

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA
Mayo 2015**

| | |
|---|--|
| Dependencia y/o Grupo auditado: Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito | Dependencia Jerárquica: Subdirección de Transporte Subdirección de Tránsito |
| Responsable del Proceso: Luis Alfonso Cadena Palomino | Auditoría realizada por: Elsa Estupiñán Duarte Dora Inés Gil La Rotta |
| Motivo de la auditoría: Plan de Gestión vigencia 2015. | |
| Inicio de la auditoría: 14/05/2015 | Terminación de la auditoría: 28/05/2015 |

INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento al Plan de Gestión de la Oficina de Control Interno, se efectuó auditoría al Proceso de Asesoría y Asistencia Técnica del Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito para verificar y evaluar el grado de cumplimiento de la gestión desarrollada en el periodo comprendido entre enero de 2014 y enero de 2015.

1.- OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

- Revisar el cumplimiento del procedimiento de Asesoría y Asistencia Técnica en Transporte y Tránsito desde la recepción, atención y trámite de las consultas personales, telefónicas y escritas hasta la expedición de la respuesta.
- Verificar que las solicitudes de información, asesoría y consulta en materia de Transporte y Tránsito se les haya dado respuesta a los usuarios dentro de los términos legales establecidos, verificación que se efectuará a través de una muestra aleatoria correspondiente al periodo comprendido de enero de 2014 a enero del 2015.
- Evidenciar el cumplimiento de la actualización permanente de la normatividad vigente en materia de transporte y tránsito como herramienta de consulta e información del usuario.

- Verificar el estado de la correspondencia en el Sistema de Gestión Documental Orfeo de la dependencia.

2.- ALCANCE.

- Verificación mediante muestreo aleatorio correspondiente al período comprendido de enero de 2014 a enero del 2015 de las solicitudes de información, asesoría y consulta en materia de Transporte y Tránsito que se les haya dado respuesta a los usuarios dentro de los términos legales, tanto las realizadas en físico (Sistema de correspondencia Orfeo) como por correo electrónico.

3.- METODOLOGÍA.

- La auditoría se desarrollará tomando como referencia la normatividad de las funciones asignadas al Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito a través de Constitución Política, Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Decreto 087 de 2011, Resolución 2352 del 2 de septiembre de 2005 modificada por la Resolución 2727 del 28 de junio de 2006 y documentación asociada al Sistema de Gestión de Calidad.
- Se revisará la correspondencia asignada al Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito, de enero de 2014 a enero de 2015.
- Se realizará entrevista con el Coordinador del Grupo para verificar el cumplimiento del procedimiento de Asesoría y Asistencia Técnica en Transporte y Tránsito desde la recepción, atención y trámite de las consultas personales, telefónicas y escritas hasta la expedición de la respuesta.

4.- OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Procesos Sistema de Información Daruma

4.1.1. Revisado el Sistema de información DARUMA del Ministerio de Transporte, se puede observar que los siguientes dos (2) procesos cumplen la misma finalidad, la cual es la atención al público:

1.- Proceso de Atención al Ciudadano

- Procedimiento de Información general y atención quejas y reclamos.

2.- Proceso de Asesoría y Asistencia Técnica

- Procedimiento de Asesoría y Asistencia Técnica en Transporte y Tránsito
- Procedimiento Consulta Especializada en Infraestructura

Estos dos (2) procesos realizan la función a través de tres procedimientos, los cuales están coordinados en tres grupos, evidenciando una debilidad en su interrelación.

Recomendación

Replantear la estructura de los grupos para fortalecer la comunicación, con el fin de brindar una atención coordinada e integral, de manera que se pueda garantizar la mejora continua en la asesoría al usuario.

4.1.2. Se pudo observar que el Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito, no tiene acceso directo o no se le suministra de manera inmediata la normatividad que expide el Ministerio, lo que constituye una limitación para brindar una asesoría completa y actualizada.

Recomendación

Se debe fortalecer acciones y establecer mecanismos para que todos los integrantes del Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito, tengan acceso inmediato de la normatividad vigente en materia de transporte y tránsito como herramienta de consulta e información al usuario.

4.2. Revisión de la correspondencia asignada desde enero de 2014 a enero de 2015.

Se procedió a revisar una muestra aleatoria de 90 solicitudes de información, asesoría y consulta en materia de transporte y tránsito correspondiente al período comprendido de enero de 2014 a enero de 2015.

De la muestra seleccionada se pudo observar que las solicitudes fueron respondidas a los usuarios dentro de los términos legales.

Recomendación:

Continuar con la labor de atender las solicitudes de los usuarios dentro de los términos legales.

4.3. Sistema de Correspondencia Orfeo

Al revisar el Sistema de Gestión Documental ORFEO, del Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito, se evidenciaron por descargar 643 radicados, de los cuales 642 son de abril y mayo de 2015 y uno (1) de la vigencia de 2014, como se puede observar en el siguiente cuadro:

| USUARIO | CARGO | No. RADICADOS | VIGENCIA 2015 | VIGENCIA 2014 |
|--|-------------|------------------|------------------|------------------|
| Amariles Castaño Mario | Funcionario | 32 | 32 | |
| Cadena Palomino Luis Alfonso | Coordinador | 498 | 497 | 1 |
| Chacón Gonzalez Daniel Arturo | Funcionario | 32 | 32 | |
| López Girón Liliana | Funcionaria | 24 | 24 | |
| Mier Cardenas Armando Leonidas | Funcionario | 13 | 13 | |
| Murillo Ocampo Guillermo | Funcionario | 34 | 34 | |
| Murillo Quintero Edgar Javier | Funcionario | 9 | 9 | |
| Sanchez Palacio Adriana Yuddy | Secretaria | 1 | 1 | |
| Total Radicados en la Dependencia | | 643 | | |

Teniendo en cuenta que los radicados de la vigencia 2015 son de abril y mayo, se observa que han venido cumpliendo con la depuración y actualización del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Al realizar la auditoría, se observó que de la vigencia 2014 el radicado número 20143210282722 del 15 de mayo, se encontraba en Sistema de Gestión Documental ORFEO en la bandeja de entrada del Coordinador del Grupo; en el proceso de discusión del informe la dependencia revisó el radicado y procedió a realizar las gestiones necesarias para descargarlo del sistema, por lo tanto esta observación ha sido subsanada.

Cordialmente,


DORA INÉS GIL LA ROTA


ELSA ESTUPINAN DUARTE

Funcionarias Oficina de Control Interno



MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CUADRO DE OBSERVACIONES

| OBSERVACIONES | RECOMENDACIONES | DEPENDENCIA RESPONSABLE | RESPONSABLE | ACCIONES | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
|--|---|---------------------------------------|---|----------|-----------------------|
| Se observa que los integrantes del grupo no tienen acceso inmediato a la normatividad vigente en materia de Transporte y Tránsito. | Se debe fortalecer acciones y establecer mecanismos para que todos los integrantes del Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito tengan acceso inmediato de la normatividad vigente. | Subdirección de Tránsito y Transporte | Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito | | |
| Se evidencia que los dos procesos en sus procedimientos cumplen la misma finalidad, pero carecen de interacción entre ellos lo que genera debilidad en la atención al usuario. | Replantear la estructura de los procedimientos establecidos para los procesos; de manera que se fortalezcan, se interrelacionen que haya integralidad con el fin de brindar una atención consistente, de buena calidad y así incrementar la satisfacción del usuario y a la vez reducir los tiempos de respuesta. | Subdirección de Tránsito y Transporte | Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito | | |