



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



MEMORANDO

20161510003993



06-01-2016

Bogotá, 06-01-2016

PARA: Dra. MARIA MERCEDES SANTOS RUEDA – Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría Proceso Atención al Ciudadano

En cumplimiento al plan de gestión de esta Oficina, presento informe de la auditoría realizada por la funcionaria Elsa Estupiñán Duarte al Proceso Atención al Ciudadano- Procedimiento Información General y Atención Quejas y Reclamos.

Producto de la auditoría efectuada, anexo envío el informe que contiene las 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,

LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexos: Siete (7) folios

Copia: Dr. Rosa Elena Montañez –Coordinadora Grupo , Aura Ines Castillo – Coordinadora Grupo de Informática

Proyectó: E. Estupiñán

Elaboró E. Estupiñán

Revisó: L. Chinome

Fecha de elaboración: 06-01-2016

Número de radicado que responde: 20161510003993

Tipo de respuesta Total (X) Parcial()



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA

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

Dependencia y/o Grupo auditado: GRUPO ATENCION AL CIUDADANO	Dependencia Jerárquica: SECRETARIA GENERAL
Responsable del Proceso: MARIA MERCEDES SANTOS RUEDA	Auditoría realizada por: ELSA ESTUPIÑAN DUARTE
Motivo de la auditoría: Plan de Gestión 2015.	
Inicio de la auditoría: 25/11/2015	Terminación de la auditoría: 30/11/2015

INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento al desarrollo del Plan de Auditorias programadas para la vigencia 2015, por la Oficina de Control Interno para evaluar el grado de cumplimiento de la gestión de la entidad, se procedió a hacer una revisión al estado de las quejas presentadas por los ciudadanos y al funcionamiento de Software para la atención de las PQRs, realizando un seguimiento al proceso Atención Quejas y Reclamos, también se revisó el estado de solicitudes en el Sistema Gestión Documental, igualmente se verificó el estado de la correspondencia del grupo del periodo comprendido entre enero y noviembre de 2015.

. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

- Revisar el cumplimiento al procedimiento de Información General y Atención Quejas y Reclamos, PQRs, desde la recepción, atención y trámite de las quejas personales, telefónicas y escritas hasta la expedición de la respuesta.
- Verificar que se le haya dado respuesta a los usuarios dentro de los términos legales a las quejas presentadas, esta revisión se efectuó a través de una muestra



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA

aleatoria correspondiente al período entre enero y noviembre de 2015.

- Evidenciar el cumplimiento de la actualización permanente y seguimiento a los informes de gestión presentados por el proceso.
- Verificación del estado de la Correspondencia en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo".

2.- ALCANCE.

- Dar cumplimiento a la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1537 de 2001, entre otras normas.
- Verificar el procedimiento Información General y Atención Quejas y Reclamos.
- Verificar el estado de avance de los pendientes existentes de la auditoría realizada el 10 octubre de 2014, con radicado 20141510237763 del 20 de noviembre de 2014.
- Realizar seguimiento a los informes de gestión del Proceso Atención Queja y Reclamos
- Verificación virtual del estado de los radicados en el sistema de Gestión Documental "Orfeo"

3.- METODOLOGÍA.

- Entrevista con funcionarios y responsable del grupo Atención al ciudadano.
- Revisión de la normatividad de las funciones asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano y la documentación asociada al Sistema de Gestión de Calidad.
- Entrevista con funcionarios y responsables de la página web para PQRs, y verificación del estado de las mismas.
- Revisión Virtual en el Sistema de Información DARUMA, de la información relacionada con el proceso de Atención al Ciudadano. (Su caracterización y Procedimiento).
- Revisión de manera aleatoria del estado de las quejas realizadas por los diferentes peticionarios. Así mismo, se revisó, el estado de las respuestas a estas solicitudes.
- Revisión virtual del estado de la correspondencia del grupo en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo".

4.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con el procedimiento: "Información General y Atención Quejas y Reclamos, cuyo propósito es "Brindar información y orientación general a los ciudadanos, atender oportunamente las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y se relacionen con el cumplimiento de la función de la entidad", se



MinTransporte
Ministerio de Transporte

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA
procedió a verificar el procedimiento que se lleva a cabo con las quejas de los usuarios y funcionamiento de la Web para PQRs.

5. CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ATENCION QUEJAS Y RECLAMOS

Se procedió a tomar una muestra aleatoria de las quejas presentadas por los usuarios, para verificar la respuesta oportuna:

Quejas		
No. de Radicado	Asunto	Estado en el Sistema Gestión Documental "Orfeo"
20153210037732 del 22-01-2015	No ha habido respuesta a solicitud de febrero de 2014	Archivado el 12-06-2015. Se dio respuesta con el radicado 20154020130331 del 19 de mayo de 2015
20153630000802 del 14-01-2015	Queja presentada por usuario de Servicio Público de Pasajeros por Carretera	La T.Quindío le responde al peticionario indicando que dio traslado a la empresa Cootranscien Ltda, para que tome los correctivos del caso con radicado 20153630000421 del 20-01-2015 archivado el 23-01-2015
20153210020192 del 16-01-2015	Queja contra la Terminal de Transporte de Bogotá	Archivado en el sistema Orfeo, el 03-02-2015.
20153210004522 del 0-01-2015	Derecho de petición	Respondido el 09-01-2015 con radicado 20154130003871, y se evidencia archivado el 13-01-2015



MinTransporte
Ministerio de Transporte

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA y ASISTENCIA TECNICA

20153210051152 del 29-01-2015	Denuncia de cobros ilegales en la oficina de Valledupar, empresa Superexpress.	Estado archivado el 27-03-2015
20153210099712 del 19-02-2015	Queja contra la empresa de transporte Coomofu Ltda.	Dependencia actual Territorial Cundinamarca. Sin trámite.
20153760028722 del 23-02-2015	Demora en firmar certificado de disponibilidad por parte de la funcionaria encargada.	En el sistema de Gestión Documental Orfeo Archivado el 19-06-2015. No se observa respuesta por parte del Ministerio
20153760032492 del 03-03-2015	Solicita constancia y /o certificación de grupos, capacidad máxima y mínima, que apertura de rutas, cuantos camperos, camionetas, automóviles, microbús van, buseta, bus de la empresa Transur s.a.	Respuesta el 20-04-2015 con radicado 20153760005651.
20153210073502 del 02-10-2015	Sugerencia, mejor atención al público en la dependencia de la Subdirección de Transporte	Estado Archivado el 02-11-2015
20153210195792 del 10-04-2015	Queja respecto a MT- 20153210149982 no hay respuesta a la fecha.	Estado Archivado en Orfeo el 22- 07-2015.
20153210149942 del 13-03-2015	Tutela - José Ángel Medina Cárdenas, contra la Supe transporte y Cootransfusa.	Se atendió con radicado 20154020101651 del 21-04- 2015, Dando respuesta también al radicado 20153210149982 y archivado el 22-07-2015.
20153210211552 del 17-04-2015	Queja sobre Falta de Tecnología en el MT.	Estado Archivado el 27-10-2015
20153210211582 del 17-04-2015	Queja por no respuesta a mesa de diálogo para tratar Decreto	Estado archivado se citó a mesa de concertación.



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA y ASISTENCIA TECNICA

	348/2015.	
20153210323582 del 15-04-2015	Queja contra funcionaria del MT.	Enviado a Disciplinario, como confidencial.
20153210415682 del 23-07-2015	Queja contra la Territorial Cundinamarca, por vencimiento de términos	Respuesta radicado 20158710035851 del 29-07- 2015
20153210437072 del 04-08-2015	Queja contra funcionaria del MT.	Dependencia actual Grupo Operativo de Transporte, sin trámite.
20153210504772 del 02-09-2015	Queja por no encontrar zonas azules para discapacitados en el parqueadero del MT.	Respuesta a peticionaria con correo electrónico, estado Orfeo archivado el 07-09-2015.
20153210604132 del 16-10-2015	Solicitud respuesta a petición de hace un año	Se da respuesta con radicado MT 20153210604132 el 30-11-2015.
20153210622912 del 27-10-2015	Solicitud respuesta a Derecho de Petición	Reasignación 24-11-2015 a la T.Cundinamarca - grupo carga pasajeros y tránsito, sin tramite
20153210673582 del 19-11-2015	Queja contra la Dirección de Tránsito y Transporte MT 201532100006832	Estado Orfeo: DT CORDOBA SUCRE, el 01-12-2015 11:21 AM, sin trámite
20153210600332 del 19-10-2015	Queja relacionada con infracciones y multas	Estado en Orfeo: Reasignación el 19-10-2015, sin descargar.

Observación:

Revisada la información anterior, y la carpeta de atención de quejas y reclamos del Grupo Atención al ciudadano y verificándolas en el Sistema de Gestión Documental, se pudo evidenciar que a pesar de estar tramitados algunos radicados, al dar respuesta a estas peticiones, las dependencias en ciertos casos no tienen en cuenta la trazabilidad y proceden a dar respuesta independiente sin ser asociado con el radicado inicial, de igual forma se observa que se archivan estas solicitudes sin trámite. Hay solicitudes que a pesar de ser archivadas en el sistema Orfeo no han sido atendidas totalmente.



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA

Recomendación:

Con las áreas de Informática, de Administración Documental y demás dependencias, adelantar las gestiones que sean necesarias para que se evidencie la trazabilidad del radicado inicial, que no se responda de manera independiente y que efectivamente se vea la petición tramitada vinculando las respuestas con la petición inicial.

6. SISTEMA DE CORRESPONDENCIA ORFEO

De acuerdo con el Sistema de Correspondencia Orfeo del Grupo Atención al Ciudadano, en la fecha de la auditoría, se evidenció por descargar 15 radicados, no obstante son radicados de la presente vigencia siendo los números 20153030365501 del 06-11-2015 y 20153030365841 del 09-11-2015, los más antiguos, lo que indica que son descargados del Sistema de Correspondencia oportunamente.

7. Actividades evidenciadas que desarrolla la oficina de Atención al Ciudadano

- El grupo de atención al ciudadano cuenta con presupuesto propio y para la vigencia 2015 le fue asignado un rubro de \$1.200.000.000,00, Presupuesto para el proyecto de inversión "Apoyo para la implementación del programa de servicios al ciudadano. Nacional" con ficha BPIN 2011011000583. Se amplió el horizonte de planeación a 2019, de los cuales se observa este movimiento:

<i>Presupuesto:</i>	<i>\$1.200.000.000,00</i>	<i>100%</i>
<i>Comprometido:</i>	<i>\$1.104.088.579,55</i>	<i>92%</i>
<i>Pendientes de comprometer:</i>	<i>\$ 95.911.420,45</i>	<i>8%</i>
<i>Obligado</i>	<i>\$ 468.789.900,00</i>	<i>39%</i>

Lo que significa que el grupo busca con el presupuesto asignado la mejora continua y satisfacción de los usuarios.



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA y ASISTENCIA TECNICA

7.1. Informes de gestión

De la vigencia 2015, en el informe de gestión enviado por el Grupo de Atención al Ciudadano al Secretario General, se verificaron algunos contratos así:

<i>Contratación</i>			
<i>Contrato</i>	<i>Valor</i>	<i>Plazo</i>	<i>Descripción</i>
<i>orden de compra No. 1969 de 2015</i>	<i>\$ 250.685.280,00. Adición a la orden de compra No. 1969, por valor de \$ 25.707.106,55, para un total de \$ 276.392.386,55.</i>	<i>30 de noviembre de 2015</i>	<i>Contratación de la operación del Centro de Contacto Ciudadano del Ministerio de Transporte, mediante el proceso de Colombia Compra Eficiente</i>
<i>Contrato No. 313 de 2015.</i>	<i>\$ 6.909.000,00</i>	<i>31 de diciembre de 2015.</i>	<i>Se adelantó el proceso para: Realizar la pre-producción, producción, y posproducción de piezas audiovisuales que promuevan el uso de herramientas que facilitan los trámites y servicios del Ministerio de Transporte</i>
<i>Orden de Compra No. 2016 de 2015</i>	<i>\$120.000.000,00, Se efectuó adición en valor por \$137.687.301,00</i>	<i>31 de diciembre de 2015.</i>	<i>Con el Proyecto Semana S.A: Los servicios profesionales para generar una estrategia de comunicación que permita divulgar y presentar a la opinión pública los temas que lidera el Ministerio de Transporte, adición para la realización de un tercer foro</i>
<i>Contrato No. 254, de 2015</i>	<i>\$ 93.300.000,00</i>	<i>31 de diciembre de 2015</i>	<i>Prestación de servicios profesionales para brindar apoyo al despacho de la señora Ministra en la implementación de estrategias de divulgación y socialización de los logros del Ministerio de</i>



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA

			<i>Transporte en temas de infraestructura, tránsito y transporte</i>
<i>Contrato No. 318, de 2015</i>	<i>\$ 90.000.000,00</i>	<i>31 de diciembre del 2015</i>	<i>Prestación de servicios profesionales para brindar apoyo a los directivos del Ministerio de Transporte en la implementación de programas, esquemas y planes de trabajo que permitan divulgar los logros alcanzados por el Ministerio</i>
<i>Contrato No. 295, de 2015</i>	<i>\$ 29.770.000,00.</i>	<i>31 de diciembre de 2015</i>	<i>Prestación de servicios profesionales, para brindar apoyo en la implementación de programas, esquemas y planes de trabajo, que permitan divulgar los logros del Ministerio de Transporte</i>
<i>Contrato No. 299, de 2015</i>	<i>\$ 29.640.000,00</i>	<i>31 de diciembre del 2015.</i>	<i>: Prestación de servicios profesionales, para brindar apoyo en la implementación de estrategias de divulgación y socialización, de los logros del Ministerio de Transporte</i>

Revisadas las carpetas de los contratos se observa que cumplen con los documentos mínimos exigidos.

7.2. Canal de atención al usuario

De enero a noviembre de 2015, por los canales dispuestos para el ciudadano se registraron 64.204 usuarios, atendiendo el 92,46% de las solicitudes recibidas, el registro mencionado se muestra a continuación:



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO - ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA

CANAL DE ATENCIÓN	USUARIOS ATENDIDOS
CallCenter	33493
Teléfono	1220
Correo	21329
Twitter	570
Facebook	428
Chat	7164
TOTAL	64.204

Observación

Se observa que son representativas las solicitudes allegadas al Ministerio por medio de los diferentes canales de atención al usuario. No se muestra el índice de satisfacción por cada medio atendido.

Recomendación:

Evidenciar el índice de satisfacción de los usuarios por los diferentes canales atendidos.

7.3 Indicadores propuestos por el Grupo de Atención al Ciudadano

Indicadores, meta propuesta y avances así:

Indicador	peso	Meta 2015	Avance 2015	Observación
Seguidores de la entidad en las redes sociales	30	120.000	113.48%	Cifra registrada a octubre de 2015
Respuestas a Requerimientos o Solicitudes	50	91	108.86%	Cifra registrada a septiembre 2015



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA y ASISTENCIA TECNICA

Contratos Suscritos	20	3	100%	Tres contratos con finalización 31-12-2015
Total	100			

Observación:

El grupo de Atención al Ciudadano se propuso metas significativas para cada indicador las cuales supero notablemente aun sin terminar la presente vigencia

Recomendación:

Proponer metas más amplias ya que han sido superadas en corto tiempo.

7.4 Verificación del estado de avance de los pendientes de la auditoría realizada con radicado MT-20141510237763 el 20 de noviembre de 2014.

Observación:

Se evidencia que de las cuatro observaciones realizadas en esa auditoría, se encuentra pendiente de cumplimiento una con un avance del 88% así:



INFORME DE AUDITORÍA PROCESO ATENCION AL CIUDADANO - ASESORIA Y ASISTENCIA TECNICA



MinTransporte
Ministerio de Transporte

MINISTERIO DE TRANSPORTE
PROCESO AUDITORIA Y EVALUACION

CODIGO: AEV-F-003

VERSION: 1

CUARTO TRIMESTRE DE 2014

No.	DISEÑADO A	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO RESPONSABLE (Oficina de Control Interno)	TEMA	RAD	FECHA dma	OBSERVACIONES	FECHA DE RESPUESTA	COMPROBANTES			SEGUIMIENTO		
									ACCION DE MEJORA	FECHA DE IMPLEMENTACION	RESPONSABLE	FECHA SEGUNDA dma	REGISTRO DE AVANCE	NIVEL CUMPLIM.
2	Maria Mercedes Santos Rueda	Grupo Atención al Ciudadano	Josely Aranda	Proceso Atención al Ciudadano	201415102377E3	26/11/2014	Hay recursos de comprometer por un valor de \$479'349.999,47 de \$1'200.000.000 asignados para la vigencia 2014.	2014103021453 CG del 03/12/2014	Elaborar plan de ejecución presupuestal para la vigencia 2015, concertado con la Secretaría General. Efectuar seguimiento mensual al cumplimiento del plan, proponer acciones en caso de detectarse incumplimiento.	27/02/2015	Coordinadora Grupo Atención al Ciudadano	18/12/2015	A 18/12/2015 se ha ejecutado del presupuesto asignado para la presente vigencia \$1.068.449.414,20, quedando en saldo por ejecutar \$ 131.550.565,80 de los recursos hasta 31/12/2015.	66%

Recomendación:

Dar cumplimiento a las acciones establecidas para la observación antes descrita en el cuadro anexo.

Cordialmente,


ELSA ESTUPINAN DUARTE

Funcionaria Oficina de Control Interno

**ANEXO 01
OFICINA DE CONTROL INTERNO
CUADRO RESUMEN DE OBSERVACIONES**

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	DEPENDENCIA RESPONSABLE	RESPONSABLE	ACCIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Revisada la información anterior, y la carpeta de atención de quejas y reclamos del Grupo Atención al ciudadano y verificándolas en el Sistema de Gestión Documental, se pudo evidenciar que a pesar de estar tramitados algunos radicados, al dar respuesta a estas peticiones, las dependencias en ciertos casos no tienen en cuenta la trazabilidad y proceden a dar respuesta independiente sin ser asociado con el radicado inicial, de igual forma se observa que se archivan estas solicitudes sin trámite. Hay solicitudes que a pesar de ser archivadas en el sistema Orfeo no han sido atendidas totalmente.	Con las áreas de Informática, de Administración Documental y demás dependencias, adelantar las gestiones que sean necesarias para que se evidencie la trazabilidad del radicado inicial, que no se responda de manera independiente y que efectivamente se vea la petición tramitada vinculando las respuestas con la petición inicial.	Grupo Atención al Ciudadano- Área de Informática y Grupo de Correspondencia			



MINTRANSPORTE



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

Se observa que son representativas las solicitudes allegadas al Ministerio por medio de los diferentes canales de atención al usuario. No se muestra el índice de satisfacción por cada medio atendido.	Evidenciar el índice de satisfacción de los usuarios por los diferentes canales atendidos.	Grupo Atención al Ciudadano			
El grupo de Atención al Ciudadano se propuso metas significativas para cada indicador las cuales supero notablemente aun sin terminar la presente vigencia	Proponer metas más amplias ya que han sido superadas en corto tiempo.	Grupo Atención al Ciudadano			
Se evidencia que de las cuatro observaciones realizadas en esa auditoría, se encuentra pendiente de cumplimiento una con un avance del 88%.	Dar cumplimiento a las acciones establecidas para la observación antes descrita en el cuadro anexo.	Grupo Atención al Ciudadano			