



MINTRANSPORTE

NIT.899.999.055-4



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



MEMORANDO
20141510237763



20-11-2014

Bogotá D.C., 20-11-2014

PARA: Dra. MARÍA MERCEDES SANTOS RUEDA – Coordinadora Grupo de 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 de esta Oficina, Juddy Alexandra Amado Sierra.

El mencionado informe 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.

Le solicito enviar el cuadro mencionado, debidamente diligenciado en un término máximo de diez (10) días, contados a partir de la fecha de recibo de la presente, de conformidad con la circular 20111500012893 del 28 de Enero de 2011.

Cordialmente,

JUAN FERNANDO PALACIO ORTIZ

Anexos: cinco (5) Folios

Copias: Dra. Pío Adolfo Barcena Villareal – Secretario General

Proyectó: Juddy Amado

Elaboró: Juddy Amado

Revisó: J. Palacio

Fecha de elaboración: 19/11/14

Número de radicado que responde: 20141510237763

Tipo de respuesta

Total () Parcial ()



MINTRANSPORTE



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

OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
OCTUBRE DE 2014

Dependencia y/o Grupo auditado: GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	Dependencia Jerárquica: SECRETARÍA GENERAL
Responsable del Proceso: MARÍA MERCEDES SANTOS RUEDA	Auditoría realizada por: JUDDY AMADO SIERRA
Motivo de la auditoría: PLAN DE GESTIÓN	
Inicio de la auditoría: 10/10/2014	Terminación de la auditoría: 31/10/2014

El Ministerio de Transporte, a través de los procesos de Atención al Ciudadano, Asesoría y Asistencia Técnica, debe garantizar la atención de las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, reglamentada por el Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995.

De acuerdo a lo anterior, se expide la Resolución No. 002727 del 28 de junio de 2006, por la cual se establecen las funciones para la atención al ciudadano e información y asesoría especializada en materia de Transporte y Tránsito.

1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.

Verificar avance del proyecto "Apoyo para la implementación del Programa de Servicios al Ciudadano Nacional".

2. ALCANCE.

- Dar cumplimiento a la Ley 87 de 1993, Decreto 1537 de 2001, entre otras normas.
- Verificar el procedimiento información general y atención quejas y reclamos y el instructivo para la evaluación del índice de satisfacción.
- Verificar el avance del Proyecto Atención al Ciudadano.
- Realizar seguimiento a los informes de gestión presentados por el proceso.
- Verificar el estado del sistema de Gestión Documental "Orfeo".

3. METODOLOGÍA.

- Entrevista con funcionarios responsables del Proyecto Atención al Ciudadano.
- Revisión de la ejecución del Proyecto Atención al Ciudadano y 11 contratos relacionados con el proyecto.
- Revisión virtual en el sistema de información DARUMA, toda la información relacionada con el Proceso Atención al Ciudadano (caracterización, procedimiento, mapa de riesgos y tablero de indicadores)
- Revisión virtual en el sistema de información ORFEO, de los radicados actuales en el grupo.

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo al Sistema de información DARUMA el Ministerio de Transporte tiene establecido 02 Procesos, mediante los cuales brinda la atención al ciudadano de manera directa:

- ✓ Proceso Atención al Ciudadano
 - Procedimiento información general y atención quejas y reclamos.
- ✓ Proceso Asesoría y Asistencia Técnica
 - Procedimiento asesoría y asistencia técnica en transporte y tránsito.
 - Procedimiento consulta especializada en infraestructura.

Teniendo en cuenta que la atención al ciudadano es un tema transversal a la entidad y que dicha actividad se continúa realizando desde tres procedimientos coordinados por distintos grupos e incluso los puntos de atención están ubicados en espacios diferentes, los procesos estructurados para ello, con sus componentes (Caracterización, Procedimientos, Mapas de Riesgos e Indicadores) presentan debilidades en su interrelación, las cuales en informes de auditoría desde el año 2010 se han evidenciado y estableció las recomendaciones para su fortalecimiento.

De otro lado observamos que las funciones asignadas orientan al mismo sentido y presentándose la necesidad de unificar el tema transversal de la Atención al Ciudadano:

Resolución 2727 de 2006	
Artículo 1 Grupo de Información y Asesoría Especializada en Materia de Transporte y Tránsito	Artículo 4 Grupo Atención al Ciudadano
Orientar a los ciudadanos sobre las normas, regulaciones y procedimientos.	Prestar el servicio de atención al usuario, identificando las necesidades y generando los correctivos por medio de la orientación eficaz y eficiente, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.
Informar a los ciudadanos sobre el trámite dado a las	Analizar y clasificar según el asunto las quejas, reclamos,



peticiones y consultas por ellos presentadas e informar el estado de las mismas.	derechos de petición y sugerencias que lleguen al Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de direccionar al área competente y monitorear su respuesta.
Recepcionar, atender y tramitar las consultas personales, telefónicas, escritas y derechos de petición, con base en los criterios y lineamientos que en forma escrita haya fijado la Oficina Asesora Jurídica.	Atender la línea telefónica gratuita destinada a la recepción de recomendaciones, denuncias o críticas que formule el ciudadano e informar permanentemente a Secretaría General sobre las mismas.

Retomando las últimas auditorías realizadas, se observó que:

▪ Auditoría año 2010, radicado 20101520217723 del 22/12/2010:

1. "Dentro de la estructura organizacional del Ministerio de Transporte, se observa que existen dos Grupos con la función de atender al público, donde el Grupo de Atención al Ciudadano depende de la Secretaría General y atiende temas de carácter general y que no requieran especialización en el tema misional que son resueltas por el Grupo de Consulta Especializada que depende de la Dirección de Transporte y Tránsito, los dos grupos se encuentran ubicados en el primer piso, dicha situación ha permitido que no existan cifras consolidadas de atención al ciudadano.

Además la existencia de estos dos Grupos, hace que se desdibuje el Grupo de Atención al Ciudadano, convirtiéndose en un área de traslados de las quejas y reclamos allegados.

Por lo tanto, se da la necesidad de replantear el concepto y la estructura de la atención al ciudadano, siendo un tema tan sensible para el funcionamiento e imagen de nuestra entidad"

▪ Auditoría año 2011, radicado 20111510210223 y 20111510210163 del 28/11/2011:

2. El Grupo de Atención al Ciudadano junto con la Subdirección del Talento Humano con memorando 201130300094313 del 10/06/2011, presentaron a consideración del Secretario General una propuesta de fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano, donde se concluye que en la práctica existen 03 grupos que realizan las siguientes funciones:

- Orientar a los ciudadanos sobre las normas y procedimientos.
- Atención personalizada a los ciudadanos.
- Atención telefónica a los ciudadanos que consultan al Ministerio.
- Atención de consultas, derecho de peticiones a través del correo general.
- Atender solicitudes escritas a los ciudadanos.

La propuesta fue acogida y se elevó a nivel de proyecto, el cual está en etapa de diligenciamiento de la Metodología General Ajustada para ser presentada al Departamento Nacional de Planeación – DNP -, proceso liderado por la Secretaria General con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, con un costo total del proyecto de siete mil seiscientos veinte millones de pesos (\$7.620.000.000.00) para la vigencia 2012 -2015.

▪ Auditoría año 2012, radicado 20121510230103 del 07/12/2012:

Se procedió a revisar el proyecto aprobado que quedo con la siguiente estructura:

Proyecto "Apoyar el fortalecimiento de la capacidad institucional a través de las políticas de gobierno abierto mediante una estrategia de participación ciudadana y diálogo público priorizando la Atención al Ciudadano", con los siguientes compromisos inmediatos a ejecutar:



1. La conformación del equipo de trabajo de participación ciudadana y diálogo público, conformado por un profesional jurídico, dos profesionales en comunicación social o afines y un diseñador gráfico.
2. La implementación de un blog institucional para informar de manera más cercana a los ciudadanos lo más relevante del sector teniendo en cuenta las necesidades que se reciben en el Centro de Atención al Ciudadano.
3. Implementar la estrategia de diálogo público y participación ciudadana en las regiones ligada a la estrategia de comunicación digital.
4. Implementar la nueva estrategia de funcionamiento del Centro de Contacto al Ciudadano incluyendo medios digitales y adecuaciones físicas.
5. Implementación de la estrategia Urna de Cristal, veeduría y transparencia para la institución.
6. Sistematizar la atención de comentarios, quejas y reclamos a través del Sistema de Administración Documental que dispone la entidad.

Sub Actividades

Contratación del equipo de Diálogo Público y Participación Ciudadana

\$ 54.000.000

Tercerización de los servicios de Call Center para el Centro de Atención al Ciudadano

\$ 150.000.000

Contratación de un blog institucional

\$ 35.000.000

Fortalecimiento regional de la Participación Ciudadana y de Diálogo Público

\$ 280.000.000

TOTAL: \$519.000.000

Al realizar seguimiento al avance del proyecto se pudo determinar que:

- ✓ Para la 1ra Sub actividad "Contratación del equipo de Diálogo Público y Participación Ciudadana" por un valor de \$ 54.000.000, a la fecha de la auditoría se había suscrito un contrato de prestación de servicios por un valor de \$36.000.000, y de acuerdo al reporte de inversión suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano por correo electrónico del 24 de octubre de 2012, existen 04 contratos de prestación de servicios para elaboración, por un valor de \$45.000.000, por lo tanto para esta sub actividad estarían comprometidos \$81.000.000.
- ✓ La 2da Sub actividad "Tercerización de los servicios de Call Center para el Centro de Atención al Ciudadano" por un valor \$ 150.000.000, tiene disponibilidad presupuestal (CDP No. 44512) por un valor de \$150.000.000, pero a la fecha estaban sin comprometer.
- ✓ La 3ra Sub actividad "Contratación de un blog institucional" por un valor de \$ 35.000.000, tiene disponibilidad presupuestal (CDP No. 44612) por un valor de \$35.000.000, pero a la fecha estaban sin comprometer.
- ✓ La 4ta Sub actividad "Fortalecimiento regional de la Participación Ciudadana y de Diálogo Público" por un valor de \$ 280.000.000, no se encuentra registrada dentro de la inversión reportada por el Grupo (correo electrónico del 24/10/2012) para ejecutar el proyecto durante esta vigencia, sin embargo dicha sub actividad tiene disponibilidad presupuestal (CDP No. 44412) por un valor de \$280.000.000, pero a la fecha está sin comprometer.

Por lo tanto, de acuerdo al reporte de inversión suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano por correo electrónico del 24 de octubre de 2012, del total del proyecto de \$519.000.000, se registra un compromiso de recursos para el proyecto por un valor de \$266.000.000, con un saldo sin comprometer a la fecha de la auditoría de \$253.000.000.

De otra parte, esta Oficina concluye que en aras de complementar el nuevo enfoque para fortalecer la Administración al Servicio del Ciudadano, para mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad con que la Administración Pública presta sus servicios a la ciudadanía, es necesario enmarcar dicha actividad dentro de los nuevos lineamientos establecidos en el Estatuto Anticorrupción.



De acuerdo a lo anterior, se evidencia que a la fecha algunas observaciones presentadas en las distintas auditorías se mantienen y la atención al ciudadano continúa parcializada, por lo tanto no hay cifras consolidadas en dicha atención.

Teniendo en cuenta, que desde la vigencia del 2011 se aprobó la propuesta para el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano para subsanar las falencias evidenciadas, esta Oficina procedió a verificar el avance de dicho proyecto hasta la vigencia 2014, el cual ha presentado en promedio un 68% de ejecución de los recursos asignados.

CODIGO	CONCEPTO	REC.	APROPIACION VIGENTE DEP.GSTO.	TOTAL COMPROMISO DEP.GSTOS	PAGOS DEP.GSTOS	% DE EJECUCION	% DE PAGOS	FECHA DE CORTE
C52060016	APOYO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE A NIVEL NACIONAL	18	3.085.000.000,00	1.759.690.000,00	1.531.560.000,00	57,04	87,04	Dic 31 de 2012
C52060018	APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIOS AL CIUDADANO. NACIONAL	10	1.700.000.000,00	1.466.516.586,67	1.156.580.865,00	86,27	78,87	Dic 31 de 2013
C52060018	APOYO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIOS AL CIUDADANO. NACIONAL	10	1.200.000.000,00	720.650.000,33	367.866.666,66	60,05	51,05	Nov 4 de 2014

Se observa que en el proyecto "Apoyo para la implementación del programa de servicios al ciudadano Nacional" los recursos asignados para la vigencia 2013-2014 han sido invertidos, en:

- Contratación equipo de participación ciudadana y diálogo público.
- Tercerización de CallCenter en convenio con Gobierno en línea. Adhesión al convenio MINTIC – FONADE para prestar los servicios del Centro de Contacto.
- Estrategia de redes sociales como canal oficial de atención a los ciudadanos.
- Blog Institucional: ABC de trámites, ABC de obras.
- Campaña diálogo público.
- Conectividad Urna de cristal.
- Entre otros

Dentro de la Contratación equipo de participación ciudadana y diálogo público para la vigencia 2014, se revisaron solo 10 contratos y 01 convenio suscritos, de los cuales se observa:

CONTRATO	NÚMERO	OBSERVACIÓN	VALOR
Vinculada al Ministerio mediante la modalidad de prestación de servicios desde el 16/05/2013	013/2014	Sin observaciones.	27.000.000
	265/2014	No se archivó en la carpeta del contrato el análisis preocupacional	20.300.000
Vinculada al Ministerio mediante la modalidad de prestación de servicios desde el 18/02/2013	025/2014	Sin observaciones.	22.500.000
	178/2014	No se archivó en la carpeta del contrato las Actas de Recibo Definitivo y de Terminación por Vencimiento No se archivó en la carpeta del contrato el análisis preocupacional.	12.500.000
	242/2014	El encabezado del contrato expresa: TÉRMINO DE EJECUCIÓN: hasta el 30/10/2014, contados a partir de la suscripción del Acta de Iniciación y en el mismo cuerpo del contrato la CLAÚSULA TERCERA: Plazo de Ejecución del Contrato: Para todos los efectos legales a que haya lugar, el plazo del presente contrato será el 31/10/2014, contado a partir de la suscripción del acta de inicio. No se archivó en la carpeta del contrato la aprobación de la garantía, ni el examen preocupacional.	6.333.333
	058/2014	Sin observaciones.	12.133.333,33
Vinculado al Ministerio mediante la modalidad de prestación de servicios desde el 30/01/2014.	186/2014	El Acta de inicio establece por terminación del contrato el 11/09/2014 y el contenido del Contrato en la CLAÚSULA TERCERA: Plazo de ejecución del Contrato será desde la suscripción del acta de iniciación firmada por el supervisor designado por el MT y el contratista, y hasta el 15 de septiembre de 2014.	5.600.000
	244/2014	Sin observaciones.	3.546.667
Vinculada al Ministerio mediante la modalidad de prestación de servicios desde el 15/11/2012.	182/2014	Sin observaciones.	12.500.000
	243/2014	No se archivó en la carpeta del contrato la aprobación de la garantía.	6.333.333
CONVENIO	Convenio 046	No se archivó en la carpeta del contrato las Actas de ejecución de los contratos número 02, 07, 08 y 11 y no se observa el archivo del seguimiento del producto del convenio.	1.910.000.000

Analizada la información se concluye que:



- De acuerdo al Sistema de información DARUMA el Ministerio de Transporte tiene establecido 02 Procesos mediante los cuales brinda la atención al ciudadano de manera directa:
 - ✓ Proceso Atención al Ciudadano
 - Procedimiento información general y atención quejas y reclamos.
 - ✓ Proceso Asesoría y Asistencia Técnica
 - Procedimiento asesoría y asistencia técnica en transporte y tránsito.
 - Procedimiento consulta especializada en infraestructura.

Por lo tanto, dentro del marco del proyecto falta la unificación de la atención al ciudadano y su documentación al interior del Ministerio de Transporte.

- El Proyecto Apoyo para la implementación del programa de servicios al ciudadano Nacional ha enfocado los recursos en el fortalecimiento de canales de comunicación con el ciudadano, tales como el Centro de Contacto Ciudadano, aplicaciones móviles (Facebook, twitter, Instagram), campañas informativas, blog, fortalecimiento de la página web, entre otros, faltando fortalecer la unificación de la atención al ciudadano y su documentación al interior del Ministerio de Transporte.
- Se continúan evidenciando debilidades en la planeación de los recursos asignados teniendo en cuenta las ejecuciones bajas como las que se han presentado y observando cambios en los proyectos y traslados presupuestales de último momento, pudiendo representar castigo en los mismos.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – ORFEO –

De acuerdo al Sistema Documental ORFEO la información pendiente por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, (Ruta: Estadísticas – 6. RADICADOS ACTUALES EN LA DEPENDENCIA – 303. GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO – Entrada – GENERAR) muestra que existen **233** radicados pendientes de depuración (archivo o trámite de respuesta), por lo tanto, se observa falta de mantenimiento al Sistema de Gestión Documental. Se anexa reporte de ORFEO con los radicados relacionados.

6. RECOMENDACIONES

- Efectuar una planeación adecuada de los productos a obtener con el desarrollo del proyecto, para evitar castigos presupuestales, teniendo en cuenta que a la fecha falta



MINTRANSPORTE



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

por comprometer \$479.349.999,67 de \$1.200.000.000 asignados, teniendo en cuenta que estamos próximos a cierre de vigencia.

- Unificar la atención al ciudadano y su documentación al interior del Ministerio de Transporte teniendo en cuenta el nuevo enfoque del proceso que se está estructurando con los recursos invertidos en el fortalecimiento de canales de comunicación con el ciudadano.
- Mantener depurado el Sistema de Gestión Documental – ORFEO-

Cordialmente,

Juddy Amado S.

JUDDY AMADO SIERRA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



ANEXO 01
MINISTERIO DE TRANSPORTE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	RESPONSABLE	ACCIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Hay recursos sin comprometer por un valor de \$479'349.999,47 de \$1'200.000.000 asignados para la vigencia 2014.	Efectuar una planeación adecuada de los productos a obtener con el desarrollo del proyecto, para evitar castigos presupuestales y cancelación de proyectos.	SECRETARIA GENERAL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Dentro del marco del proyecto falta la unificación de la atención al ciudadano y su documentación al interior del Ministerio de Transporte.	Unificar la atención al ciudadano y su documentación al interior del Ministerio de Transporte teniendo en cuenta el nuevo enfoque del proceso que se está estructurando.	SECRETARIA GENERAL GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO			
En los contratos 178, 186, 242, 243, 265 del 2014 y el Convenio 046 de 2013, no se evidencia el archivo de algunos soportes relacionados en la página 06 de este informe.	Dar cumplimiento a lo señalado en los numerales del Capítulo Segundo del Manual de Interventoría y Supervisión de Contratos. Mantener actualizadas las carpetas de los contratos.	GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Existen 233 radicados del Sistema de Gestión Documental ORFEO pendientes de archivo o respuesta.	Realizar depuración a la correspondencia asignada a través del Sistema Documental ORFEO.	GRUPO ATENCION AL CIUDADANO			