

## 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 2017 a Febrero de 2018

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Marzo de 2018

**Estado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**

Mediante la expedición del Decreto 1499 de 2017 se integró el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual se articula con el Sistema de Control Interno definido en la Ley 87 de 1993, bajo este esquema se define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, el cual permite a todas las entidades del estado, planear, gestionar, evaluar, controlar y mejorar su desempeño, bajo criterios de calidad, cumpliendo su misión y buscando la satisfacción de los ciudadanos, por lo que el Modelo Estándar de Control Interno -MECI continúa siendo la herramienta de operación del Sistema de Control Interno, cuya estructura se actualiza en articulación con el MIPG.

Con el fin de implementar el MIPG, se utilizó como insumo para determinar el diagnóstico del estado del modelo de planeación y gestión, la evaluación presentada a través de Furag II, en la cual se identificaron situaciones susceptibles de mejora y que sirvieron de base para formular el PAI de la vigencia 2018.

En desarrollo del comité de desarrollo administrativo del 22 de noviembre de 2017 se expusieron los lineamientos a tener en cuenta para la formulación del PAI 2018, incluido aspectos relacionados con la evaluación del desempeño y la necesidad de enmarcar los proyectos en las políticas definidas en el Decreto 1499 de 2017. En el comité del 25 de enero de 2018 se presentó proyecto de resolución mediante la cual se actualiza el nombre de este comité. En cuanto al comité institucional de coordinación de control interno, mediante la resolución 5426 del 27 de noviembre de 2017 se adecúa su conformación y reglamento en cumplimiento del Decreto 648 de 2017.

Con el apoyo del DAFP se realizó una actividad de socialización del modelo integrado de planeación y gestión dirigido a los funcionarios de la entidad, y además la Oficina de Planeación se ha desplazado a las dependencias para realizar acompañamiento en la formulación del PAI y adelantando sensibilización frente al modelo. Así mismo la Oficina de control Interno a través de correo electrónico inició la socialización del modelo y especialmente la participación en cada una de las líneas de defensa de la dimensión de Control Interno.

El Plan de Acción Institucional ha sido formulado y publicado para la vigencia 2018 en la página web de la entidad, en el cual los proyectos se han desagregado en cada una de las dimensiones del modelo, para lograr activa implementación y ejecución con proyectos específicos. Para cada Dimensión encontramos:

**Dimensión de Talento Humano:** Se encuentran proyectos relacionados capacitación, bienestar, entorno y clima laboral, implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo y cumplimiento del pago de sentencias laborales.

**Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación:** Se enmarca en la formulación del PAI así como la definición de proyectos estratégicos relacionados con aspectos misionales de la entidad, así como parámetros de planeación y definición de presupuesto



**Dimensión Gestión Para el Resultado Con Valores:** Bajo esta dimensión en el PAI se definen proyectos asociados a la gestión de calidad, generación de política de defensa judicial, desarrollo de políticas en materia de tránsito y transporte, así como proyectos a nivel administrativo y financiero entre otros.

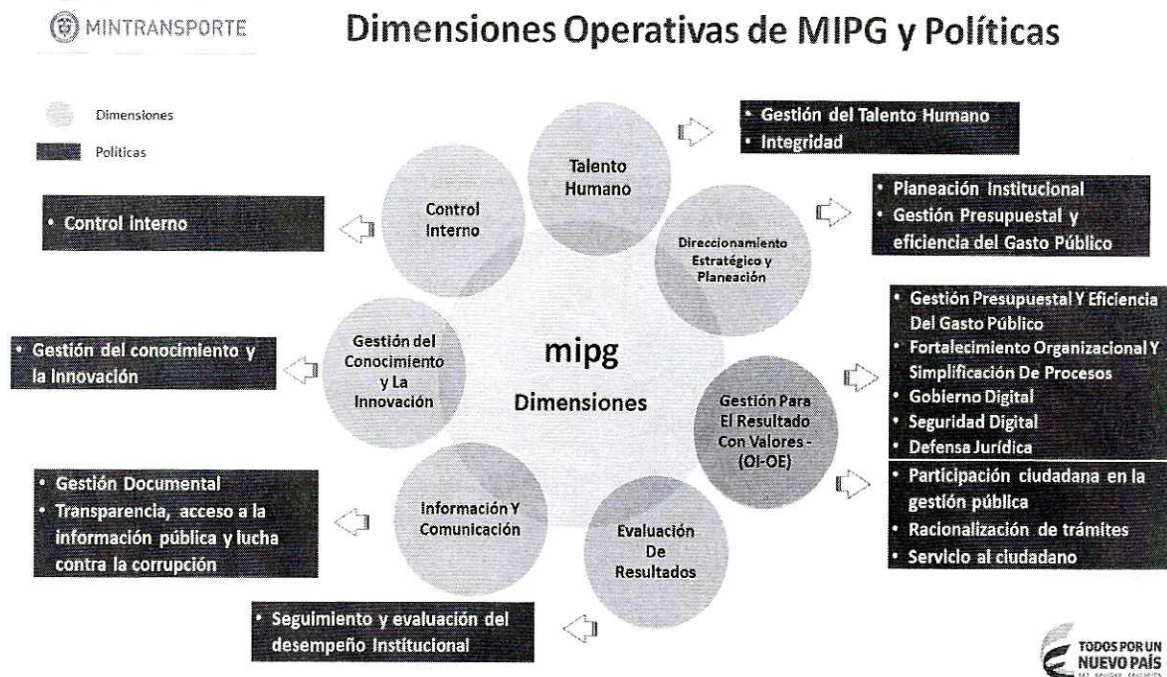
**Dimensión Evaluación de Resultados:** Se ha definido como proyectos la rendición de cuentas y el seguimiento a los documentos Conpes elaborados.

**Dimensión Información y Comunicación:** Se incluyen proyectos en los cuales se interactúa con entes territoriales, difusión de normatividad, automatización de trámites, socialización de acciones de la entidad, atención al ciudadano, entre otros.

**Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación:** Se prevé un proyecto de difusión de sistemas de información.

**Dimensión de Control Interno:** Se establecen como proyectos el desarrollo de auditorías, actividades de asesoría y acompañamiento, de difusión del sistema de control como parte del MIPG.

Con este esquema del PAI, igualmente se dio cobertura a las 16 políticas definidas en el modelo como se aprecia a continuación.



A continuación de manera resumida se reflejan acciones adelantadas en la entidad que se configuran en las siguientes dimensiones:



**1. Dimensión Talento Humano****Avances**

De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección de Talento Humano en el Ministerio la planta de personal de la entidad al corte a 28 de febrero de 2018 está conformada de la siguiente manera:

PLANTA DE PERSONAL	NO. DE CARGOS	PLANTA PROVISTA	VACANTES	VACANTES TEMPORALES
Cargos De Carrera Administrativa	650	385	38	69
Libre Nombramiento Y Remoción	95	95	0	
Provisionales		158	0	
<b>TOTAL</b>	<b>745</b>	<b>638</b>	<b>38</b>	<b>69</b>

Situación por la cual se está realizando un proceso de provisión de cargos mediante la modalidad de encargo, cuyo resultado para este periodo de análisis fue de 35 encargos de carrera y se posesionaron 53 personas como provisionales, que llegaron a la entidad como practicantes del SENA y dentro del programa de estado Joven a los cuales se les ha dado la oportunidad de pertenecer a la entidad. Igualmente se realizaron convenios con la Universidad Nacional, Uniminuto y Colegio Margarita Bosco para disponer de pasantes en apoyo a la gestión.

Para la vigencia 2018 se espera continuar con el proceso de provisión de vacantes, en la medida que se disponga de recursos presupuestales, para lo cual se continúa con el análisis de hojas de vida de acuerdo con la dispersión de cargos que se había planteado.

En los programas de capacitación se alcanzó una ejecución presupuestal del 100% con una cobertura de 853 funcionarios en el caso de capacitación y de 705 funcionarios en el caso de bienestar. Para la vigencia de 2018 se dispone de un presupuesto de \$300 millones para distribuir en estímulos de educación formal, educación para el trabajo y desarrollo humano y apoyo logístico en eventos de capacitación.

El programa de seguridad y salud en el trabajo, se dispone de una asignación presupuestal de \$190 millones, distribuidos en programas de medicina preventiva, de factores sicosociales y clima laboral, adicional al programa de higiene y seguridad en el trabajo. En cuanto a los programas de actividad física para la salud, deporte y recreación se dispone de \$74 millones para distribuirlos entre las sedes de Bogotá y de otra parte dar cobertura a las Direcciones Territoriales. En este momento se encuentra en proceso contractual, para dar inicio a los programas definidos.

En aspectos de personal el Ministerio vinculó contratistas por prestación de servicios profesionales para el desarrollo de su gestión, realizando 251 contratos, distribuidos en rubros de funcionamiento presupuesto nación se efectuaron 8 y rubro de regalías 36 y a través de rubros de inversión se suscribieron 207 contratos. A través del sistema SIGEP se mantienen actualizada la información correspondiente a hojas de vida tanto de funcionarios como de contratistas.





## 2. Dimensión Direccionamiento Estratégico

### Avances

El Ministerio de Transporte en desarrollo del modelo integrado de planeación y gestión, adelantó las gestiones necesarias para la formulación del plan de acción institucional 2018, a través de reuniones y desplazamientos a las áreas para su formulación.

Durante el periodo analizado los logros alcanzados son los siguientes:

- ✓ Se adelanta seguimiento al nivel de avance y cumplimiento para cada uno de los proyectos relacionados en el plan de acción institucional 2017, verificando un cumplimiento del 100% en los proyectos definidos
- ✓ El análisis de los indicadores de gestión se continúa efectuando de manera trimestral a través del Comité de Desarrollo Administrativo formulándose si es del caso, las acciones de mejora para aquellos procesos que lo requieren.
- ✓ Al plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2017, se le realiza seguimiento a través de la Oficina de Control Interno, verificando se haya implementado las acciones previstas y cuyo resultado se publica en la página web de la entidad, concluyéndose que en el periodo analizado frente a riesgos de corrupción no se han materializado los riesgos identificados y en cuanto a gestión si bien se materializan riesgos no presentan mayor impacto en la gestión institucional.
- ✓ Para la vigencia 2018 se suscribió el plan anticorrupción y atención al ciudadano, en el cual se incluyeron acciones para cada uno de sus componentes como son: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el acceso a la Información. Sobre los cuales oportunamente la Oficina de Control Interno adelantará los respectivos seguimientos.

## 3. Dimensión Gestión para el Resultado con Valores

### Avances

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 manera trimestral cada proceso presenta monitoreo y evaluación 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.





Se está adelantando revisión y actualización de los mapas de riesgo, situación que se encuentra en proceso a través del sistema Daruma, en el cual 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 soporte a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.

#### 4. Dimensión Evaluación de Resultados

##### Avances

A través del Comité de Desarrollo Administrativo se consolida y realiza la evaluación del sistema de gestión para determinar el desempeño de los procesos, realizando análisis de los indicadores, del índice de satisfacción y desempeño del mismo Sistema de Gestión de Calidad, a fin de plantear 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, evidenciando las debilidades dentro del sistema de control interno.

Se generaron acciones encaminadas a fortalecer la cultura de control, lideradas por la Oficina de Control Interno, especialmente a través de mensajes de correo electrónico en temas de trabajo en equipo y socialización del modelo integrado de planeación y gestión.

Durante el período analizado se han efectuado las auditorías previstas por la Oficina de Control Interno, producto de las cuales se generaron los correspondientes planes de mejoramiento, que periódicamente se efectúa seguimiento para verificar su cumplimiento y se valida su efectividad.

Como resultado de las auditorías de la Contraloría General de la República, el Ministerio formuló el plan de mejoramiento institucional, quedando un número de 156 hallazgos, entre las cuales se encuentran sin una acción efectiva de cumplimiento, hallazgos desde la vigencia 2010. El plan de mejoramiento de acuerdo con el seguimiento efectuado presenta el siguiente estado:

MINISTERIO DE TRANSPORTE				
OFICINA DE CONTROL INTERNO				
TOTAL DE HALLAZGOS - 31 Diciembre 2017				
TEMA	ESTADO DEL HALLAZGO			
	Vencidos	Cumplidos	En término	Total Hallazgos
MERCURIO Y ASBESTO	0	1	3	4
VIGENCIA 2016	0	14	28	42
VIGENCIA 2015	0	17	11	28
VIGENCIA 2014	0	37	8	45
VIGENCIA 2013	0	4	1	5
VIGENCIA 2012	0	1	3	4
VIGENCIA 2010	0	1	1	2
RUNT 2015	0	13	1	14
RUNT 2011	0	3	1	4
SEGURIDAD VIAL	0	2	0	2
SEGURIDAD VIAL 2013	0	2	0	2
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA	0	3	1	4
TOTAL	0	98	58	156

Como se observa para el Ministerio se identifican 58 hallazgos en curso de cumplimiento, equivalente a un 37.17% sobre las cuales se debe mantener adecuado control y compromiso para su cumplimiento.

De acuerdo con la auditoría para la vigencia 2016, realizada a las cifras contables del Ministerio, la Contraloría General de la República otorgó calificación favorable "Con salvedades" a la entidad, lo que se traduce en que para el ente de control, estas se ajustan a la normatividad vigente. Es así como en la entidad se está adelantando acciones para la implementación de las normas internacionales y continuar con este dictamen.

## 5. Dimensión Información y Comunicación

### Avances

El Ministerio dispone del sistema Orfeo como base para el registro, monitoreo y descargue de la correspondencia allegada y generada en la entidad, adicionalmente y como desarrollo de este sistema se han implementado el correo electrónico certificado, generando mayor oportunidad en el nivel de respuesta a la ciudadanía y disminución de costos a la entidad y de otra parte se desarrolla el memorando electrónico como parte de la política de cero papel para las comunicaciones internas.

En el programa de atención al ciudadano para el año 2017 cerró con una atención por los diferentes canales así:

<b>ATENCIONES 2017</b>				
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE
 TELÉFONO	841	706	1.231	1.091
 CORREO ELECTRÓNICO	56	96	122	125
 PRESENCIAL	282	340	396	349
 PQRS WEB	3.647	2.741	3.168	2.765
 CALL CENTER	3.264	8.017	7.647	6.240
 CHAT	1.267	4.076	4.325	5.005
 FERIAS	-	303	60	123
 PBX	-	1.700	6.059	5.775
<b>TOTAL</b>	<b>71.817</b>			

\*Corte a 31 de diciembre 2017

**71.817**  
SOLICITUDES

De 22,523 solicitudes efectuadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales se atendieron 21.473 requerimientos, para un total de 95,34 %.

4to trimestre 2017		
	Atendidas	Recibidas
CallCenter	6240	7233
Teléfono	1091	1091
Correo	125	125
PQRS W	2765	2765
Presencial	349	349
Chat	5005	5062
Ferías	123	123
PBX	5775	5775





TOTAL	21473	22523
	95,34%	

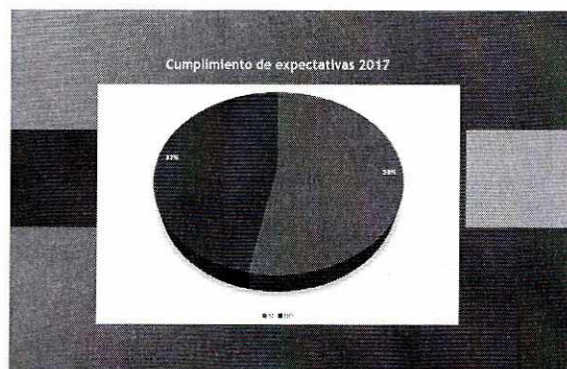
Se efectuó proceso de contratación por mínima cuantía para la adquisición de un sistema de turno digital mediante carta de aceptación No. 609 de 2017, con el fin de organizar la atención al público en las ventanillas para tal fin como son: ventanilla de radicación, atención especializada, atención al ciudadano ( quejas y reclamos), notificaciones, entre otros.

Para la vigencia 2018, se efectuó mediante el portal de Colombia Compra Eficiente la Orden de Compra No. 24967 del 26 de enero de 2018, para atender la adquisición de los de servicios de centro de contacto ciudadano, mediante la atención de 8 agentes que receptionan solicitudes por medio de la línea en Bogotá y a nivel nacional y un agente para la atención del PBX institucional.

En el 2018, se ha registrado la siguiente atención a los requerimientos por los diferentes canales, a corte de 31 de enero:

ATENCIONES 2018		
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE
CANAL TELEFÓNICO		
TELÉFONO	87	
PBX	634	
CANAL PRESENCIAL		
QUEJAS Y RECLAMOS	768	
PRESENCIAL	1.631	
NOTIFICACIONES	799	
NOTIFICACIONES	66	
PRESENCIAL	134	
CANAL ELECTRÓNICO		
QUEJAS Y RECLAMOS	1.205	
COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	255	
TOTAL		5.409
atenciones		Corte: 31 de enero 2018

Los índices de satisfacción del año 2017 para el Ministerio de Transporte tuvieron un cierre de 53%, del cumplimiento de expectativas de los ciudadanos, medición que se realizó a través de los canales con los que cuenta la Entidad. Se puede consultar en el siguiente link: <https://www.mintransporte.gov.co/descargar.php?id=5956>



Durante el año 2017 el Ministerio de Transporte atendió más de 480 ciudadanos a lo largo de las diferentes Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano promovidas por el Departamento Nacional de Planeación. Para el 2018, se pretende asistir a la programación iniciando para el mes de marzo por el municipio de Manaure – Guajira.



Se continuó con las mesas de trabajo para llevar a cabo el monitoreo y actividades para atender las respuestas de las PQR Web y físicas, el cual se efectuó a través de correo electrónicos y entrevistas presenciales con dos abogados contratados para ello, de igual manera se realizó capacitación al personal de ventanilla de planta central para la adecuada tipificación de los documentos que ingresan al Ministerio.

A 31 de diciembre de 2017 en el aplicativo PQRS-WEB fueron allegados 12.156 PQRS, las que se han atendido por parte del Grupo de Atención al Ciudadano

Las PQRS físicas radicadas en el MT durante el 2017 fueron 10.756 a nivel nacional.

Como resultado de la gestión adelantada se identifican las siguientes debilidades:

- La persistencia de no contestación por parte de las dependencias a las solicitudes de los ciudadanos en los tiempos establecidos.
- Los movimientos del recurso humano (contratistas y funcionarios) han atrasado la atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos, por parte de las dependencias con mayor flujo de consultas.

#### 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, siendo parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ La gestión institucional se enmarca en procesos, procedimientos, conforme con lo establecido en los proyectos definidos en el PAI, el cual se encuentra en etapa de validación y ajuste, de acuerdo a los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la evaluación del sistema meci se realizará de acuerdo a los lineamientos que se definan en Furag II

LUZ STELLA CONDE ROMERO  
JEFE DE CONTROL INTERNO