

MEMORANDO

20231510108693



10-10-2023

Bogotá. D.C

PARA: LUIS ALEJANDRO ZAMBRANO RUIZ
Director de Transporte y Tránsito

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

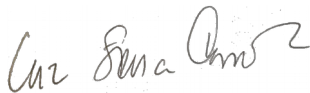
ASUNTO: Auditoría al Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito

En cumplimiento del Plan de Acción de esta oficina, anexo informe de auditoría correspondiente al Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito, realizada por la servidora pública de esta oficina Lidia Martínez Ruidea.

El informe contiene algunas observaciones y recomendaciones, sobre las cuales le solicitamos describir en el cuadro "Resumen de Observaciones", las acciones, responsables y fecha de cumplimiento que al respecto se adelantarán.

En un término máximo de diez (10) días calendario, contados a partir de la fecha de recibo de este informe, le solicito enviar el mencionado cuadro debidamente diligenciado de conformidad con la circular 20163000041133 del 09/03/2016.

Atentamente,



LUZ STELLA CONDE ROMERO

Anexo: lo enunciado

Elaboró: Juan Carlos Reatiga Madrid

Revisó: Luz Stella Conde Romero



MEMORANDO

20231510108693



10-10-2023

Documento firmado digitalmente por el Ministerio de Transporte.
Esta es una copia auténtica de documento electrónico.
Generado el: 2023-10-10
www.mintransporte.gov.co



Recuerde que no debe hacer ningún tipo de pago para agilizar trámites en el Ministerio de Transporte.
Denuncie presuntos actos de corrupción en los trámites y servicios de la Entidad al 018000 110950

Atención virtual de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 5:00 p.m. agendando su cita a través del enlace: <https://bit.ly/2UFteTf>
Línea de servicio al ciudadano: (+57 601) 3240800 op. 1. Línea gratuita nacional: 01 8000 112042

Radicación de PQRS-WEB: <https://mintransporte.powerappsportals.com>

Correo electrónico: servicioalciudadano@mintransporte.gov.co de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Informe de Auditoría
Proceso Atención Técnica en Transporte y Tránsito
Dirección de Transporte y Tránsito
Septiembre 2023

Dependencia y/o Grupo auditado: Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito	Dependencia Jerárquica: Dirección de Transporte y Tránsito
Responsable del Proceso: María del Rosario Hernández Villadiego Coordinadora Grupo	Auditoría realizada por: Lidia Martínez Rueda – Profesional Especializado
Motivo de la auditoría: Plan de acción 2023	
Inicio de la auditoría: 16/08/2023	Terminación de la auditoría: 31/08/2023

Introducción.

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría, agosto 2023, realizó la auditoría correspondiente al Proceso de Atención Técnica en Transporte y Tránsito y cadena transversal, con el fin de evaluar el adecuado diseño, implementación y ejecución de los controles, así como la adecuada gestión de riesgos, con el fin de presentar recomendaciones y oportunidades de mejora mediante la identificación de debilidades y fortalezas.

Objetivo de la auditoría.

- Verificar el grado de cumplimiento y control en la gestión adelantada por el grupo.
- Evaluar las acciones desarrolladas en cuanto a:
 - Cumplimiento en atender las PQRs y tutelas dentro de los términos legales.
 - Oportunidad y eficiencia en el reporte de información de las áreas correspondientes.
 - Verificar la gestión frente a la administración de riesgos y actualización del mapa de riesgos Y depuración del sistema Orfeo.

1. Alcance.

Evaluación mediante muestreo aleatorio de la gestión desarrollada durante las vigencias Junio 2019-2023 en desarrollo del proceso de Atención Técnica en materia de Transporte y Tránsito de la Dirección de Transporte y Tránsito.

2. Metodología.

La auditoría se desarrolló tomando como referencia la normatividad de funciones asignadas al Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito y la resolución del

área. De manera selectiva se realizó verificación a la documentación soporte de la gestión, se analizó el cumplimiento de los procedimientos y oportunidad en su ejecución y además se revisaron los documentos de manera virtual, política cero papel, también se realizó un cuestionario presencial y se allegó al correo de la Coordinadora, con el fin de hacer entrega por escrito a la auditoría las inquietudes que se tenían.

Igualmente queremos identificar FORTALEZAS:

En el ejercicio de la auditoría al proceso de Atención en Transporte y Tránsito, se identificaron como fortalezas:

- a. Se resalta la labor ejercida por la Coordinadora del Grupo, el compromiso, conocimiento y competencia técnica por parte de este, así como la disposición para la entrega de información en el desarrollo de la auditoría.
- b. La base de datos implementada para el control de peticiones, tutelas y otros y la asignación de los mismos.

De lo anterior, a través de escrito remitido por correo electrónico del 31 de agosto de 2023, la coordinadora del Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito – GATTTO, remite a la Jefe de la oficina, respuesta a los nueve (9) interrogantes formulados por la servidora pública en calidad de auditora del proceso y hacen parte de esta auditoría, de la siguiente manera:

1. ¿Quiénes conforman el Grupo de Atención Técnica en Materia de Transporte y Tránsito de la Dirección de Transporte y Tránsito y que funciones desempeñan?

El Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito – GATTTO, inició funciones el 15 de octubre de 2019, de conformidad con la Resolución 4812 del 10 octubre del 2019. Le fue dada la función de atender los derechos de petición que llegaran en materia de Transporte, Tránsito, Desintegración, y responder las Tutelas, Cumplimiento de Fallos, Incidentes de Desacatos, y presentar Impugnaciones a las decisiones de los jueces de tutela.

Actualmente está conformado por 17 personas, de las cuales 5 son funcionarios de planta y 12 contratistas, no obstante, solo cuenta con cuatro (4) funcionarios activos en razón a que la funcionaria Rosaura Jeaneth Franco Castro, se encuentra en licencia ordinaria, y un (1) solo profesional atendiendo peticiones (Gerardo Ávila Rodríguez).

Es muy importante señalar que dos (2) funcionarios están próximos a pensionarse (diciembre 2023); una (1) funcionaria se encuentra en licencia ordinaria más dos (2) periodos de vacaciones, a su regreso el 6 de octubre de 2023, ella ha manifestado que va a presentar su renuncia al Ministerio de Transporte.

Se advierte que a diciembre de 2023 el grupo GATTTO quedaría conformado por dos (2) funcionarios de 4 posibles como requisito mínimo, un (1) funcionario de planta que soy YO como coordinadora del grupo y una (1) provisional. El grupo NO tendría profesionales para dar cumplimiento a las funciones delegadas normativamente al grupo.

RECOMENDACIÓN

- Se solicite a la administración asignación de personal de carrera al Grupo GATTTO, como también de contratistas, para el buen funcionamiento y atención de los Derechos de Petición en términos (Ley 1755 de 2015, artículo 14¹), Tutelas, Cumplimiento de Fallos, Incidentes de Desacatos y presentar las impugnaciones a las decisiones de los jueces, teniendo en cuenta, que el no cumplimiento acarrea sanciones disciplinarias.

2. Cuantas tutelas y PQRs se tiene en curso

Tomando como fuente la estadística No. 6 “RADICADOS ACTUALES DE LA DEPENDENCIA”, que el aplicativo de Gestión Documental del Ministerio de Transporte ORFEO arroja al cierre del 16 de agosto de 2023, se registra la siguiente estadística:

ORFEO AL 16/08/2023

USUARIO ACTUAL	(Todas)					
Cant.	Etiquetas de columna					
Etiquetas de fila	PETICION	FALLO	TUTELA	IMPUGNACION	DESACATO	Total general
En Tiempo	240	68	77	9	5	399
Vencido	1.199	80	40	6	3	1.328
Total general	1.439	148	117	15	8	1.727

En resumen: al cierre del día 16 de agosto de 2023 se observan 1.439 peticiones y 288 radicados de tutelas, fallos, impugnaciones y desacatos.

RECOMENDACIÓN

- Se lleve a cabo un plan de contingencia para dar respuesta a las peticiones y tutelas y demás, y de esta manera evitar que se presenten gran cantidad de tutelas y desacatos.

3. ¿Cuántos PQRs y tutelas por abogado?

Al respecto, es importante indicar que en la actualidad el Grupo de Contratistas asignados al Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito, es de 12, de los 30 que requiere, es así que, de acuerdo con la recepción de PQRS, tutelas, requerimientos judiciales recibidos diariamente, esta entre 30 a 100 radicados, y a veces supera esa cifra, debido a la falta de personal en el grupo.

Es necesario dar claridad que los radicados que figuran a mi cargo, corresponden a radicados que llegan durante el día y que están en proceso de reparto, algunos son reasignados a los correspondientes abogados durante el transcurso del día, en especial las tutelas.

RECOMENDACIÓN

¹ Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

- Solicitar a la administración ubique elemento humano al Grupo GATTTO, como también se lleve a cabo un plan de contingencia para dar respuesta a las peticiones sin contestar y fuera del término de ley, tutelas y demás, y de esta manera evitar sanciones disciplinarias por el incumplimiento al no contestar en términos de ley.

4. *¿Disponen ustedes de una base de datos para el control de las PQRs y Tutelas?*

Sí, El grupo Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito - GATTTO, cuenta con una base de datos en Excel, donde se registra el reparto diario, donde se asignan los radicados individualmente y dependiendo de los temas a las diferentes personas que conforman el equipo de trabajo.

Actualmente se trabaja en el establecimiento de un tablero de gestión de actividades diarias por funcionario, se realiza el seguimiento de la productividad enfocada a brindar respuestas de fondo claras y concretas.

RECOMENDACIÓN

- La implementación de controles para alertar estado de los derechos de petición a través del sistema de semáforo que permite la generación de alarmas y contribuye a la adecuada gestión de respuesta en término, en la base de datos existente.

5. *¿Qué planes de acción han propuesto para reducir el volumen de PQRs?*

Respecto a la gestión para reducir el volumen de PQRS, le informo que, en el marco del Acuerdo de Cooperación en el Proyecto KAIZEN entre el Ministerio de Transporte y el Departamento Nacional de Planeación, en compañía con el Grupo Relación Estado Ciudadano, desde agosto de 2021 se implementó una mesa de trabajo para la revisión de los procesos y procedimientos en la atención de las peticiones y PQRS enfocada a optimizar la eficiencia en los procesos, mejorar la habilidad de las personas para fortalecer las expectativas y obtener: alta calidad, bajo costo y Respuestas oportunas dentro de los términos legales, fomentar la cultura del trabajo en equipo, minimizando riesgos y costos administrativo:

- ✓ Conformación de grupos internos que atienden peticiones por temas.
- ✓ Capacitación permanente en la herramienta de gestión documental ORFEO
- ✓ Capacitación en el manejo de Lenguaje Claro, y la implementación en las respuestas proyectadas.
- ✓ Capacitación en derechos de petición por parte de Armando Gomez de Planeación Nacional.
- ✓ Capacitación de la Organización del Ministerio de Transporte y de la herramienta DARUMA.
- ✓ Se han realizado capacitaciones con los grupos técnicos de la Dirección: Grupo de Homologaciones que coordina el Ing. Juan Carlos Niño y Grupo de Reposición a cargo del Ing. Lázaro Dimas.
- ✓ Se impartieron instrucciones:
 - Revisar las asignaciones diarias (reparto) para determinar competencia, solicitar insumos, reasignar y dar traslados.

- Seguimiento diario al estado de las peticiones con respuestas firmadas para cierre de los casos.
- Fortalecer reparto diario (funcionaria dedicada): revisión permanente tutelas y peticiones
- ✓ Se estableció enlace con funcionarios de la Concesión RUNT S.A., para obtener información específica como insumo para dar respuesta dentro de los términos.
- ✓ Dentro de la metodología para el seguimiento a las peticiones y PQRS se logró la implementación en ORFEO de los semáforos de estado de las peticiones asociados a los tiempos de respuesta.
- ✓ Generación de reportes semanales de seguimiento de ORFEO.
- ✓ Establecimiento de carpetas virtuales por grupo, donde se consigna guías de respuesta de los diferentes temas a fin de observar líneas de respuesta definidas en el Ministerio.

Se han creado respuestas tipo que se han trasladado al Grupo Relación Estado Ciudadano, para que desde un primer nivel propenda a respuestas oportunas, y en segunda instancia, disminuir los casos que se escalan al segundo nivel.

Se reporta a la Dirección de Transporte y Tránsito la gestión mensual, para seguimiento y control del grupo.

Asimismo, es importante destacar que de los 30 contratistas del año anterior que tenían el conocimiento para atender los diferentes temas que tratan las PQRS, solo han sido contratados 6, los nuevos contratistas no cuentan con experiencia, y dado que los contratos que les fue dado de 4 meses, no permitió una adecuada curva de aprendizaje, lo que implica que no fue eficaz la contratación para atender un cumulo desbordante de peticiones y de acciones constitucionales, como lo muestran las estadísticas al final de este informe.

Se observa que, para establecer un plan de acción consistente y eficaz, se requieren 40 personas, entre funcionarios y contratistas. Como se indicó anteriormente, al 16 de agosto de 2023, de forma activa solo hay cuatro (4) funcionarios de planta, de los cuales uno (1) solo es profesional que atiende derechos de petición.

RECOMENDACIÓN

No se evidencia que se haya adelantado ejecución presupuestal, aun cuando se presentan debilidades de personal y contratistas para adelantar los procesos relacionados con los derechos de petición sin respuesta en término legal.

6. *¿Existen manuales de procedimientos actualizados?*

Los procedimientos que se realizan en el Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito, son los establecidos por la ley, tanto para tutelas como para PQRS.

RECOMENDACIÓN

Solicitar a la administración el nombramiento de personal para realizar a cabalidad y dentro del término de ley, las PQRS, peticiones y acciones constitucionales que a

diario llegan al Grupo de Atención en Transporte y Tránsito de la Dirección de Transporte y Tránsito.

7. ¿Existe una clasificación de acuerdo al tema?

Sí, El Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito, desde su origen conformó una estructura interna de equipos de trabajo por temas de la siguiente forma: Tutelas, Tránsito, Reposición, Transporte y Fluvial y el de Apoyo Administrativo; de manera que se da prioridad a los asuntos que lo requieran por su naturaleza y de esta manera se puede ajustar la disponibilidad del talento humano para brindar atención por los temas que se tratan.

8. Como se controla que se dé respuesta oportuna a las peticiones, como a las tutelas, y no exista desacato por no responder en tiempo y de fondo.

Dada la implementación de los semáforos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, ya antes mencionado, se establecen los tiempos de atención para dar respuestas principalmente a las acciones constitucionales, que es donde se centra la urgencia a atender con los abogados del grupo con que se cuenta.

En cuanto a las tutelas y requerimientos judiciales se contestan en términos, sin embargo, vale aclarar que algunas de ellas quedan pendientes por insumos que no son entregados oportunamente por los otros grupos misionales.

Asimismo, en los reportes periódicos (semanalmente), se remite a cada integrante del grupo, el archivo en Excel con los radicados que cada uno tiene tipificando el caso, y estableciendo el vencimiento en cada registro para el seguimiento y control individual.

La gestión del Grupo GATTTO es compleja, los tiempos de respuesta se ven afectados principalmente porque se requiere del apoyo que le brinden otros grupos internos del Viceministerio de Transporte: de la Dirección de Transporte y Tránsito, del área financiera (grupo Ingresos y Cartera), área Jurídica (Grupo de Conceptos y Apoyo Legal, y Grupo de Jurisdicción Coactiva), Archivo Central, Grupo de Notificaciones, Atención al Ciudadano, entre otros; y de entidades externas como la Concesión RUNT 2.0 S.A.S., los Organismos de Tránsito; para que aporten insumos para algunas respuestas, teniendo en cuenta la disponibilidad que estos tengan.

Es relevante indicar que, al cierre del año 2022, El grupo estaba conformado por 36 personas. Actualmente cuenta con 17 personas, 5 de los cuales son personal de planta incluyendo a la Coordinadora del grupo, y los 12 restantes son contratistas. No obstante, se reitera lo expuesto anteriormente en relación a que, de los 30 contratistas del año anterior que tenían el conocimiento para atender los diferentes temas que tratan las PQRS, solo han sido contratados 6, los nuevos contratistas no cuentan con experiencia, y dado que los contratos que les fue dado de 4 meses, no permitió una adecuada curva de aprendizaje, lo que implica que no fue eficaz la contratación para atender un cumulo desbordante de peticiones y de acciones constitucionales.

En este sentido, se precisa que, durante el año 2023, el proceso de contratación de los contratistas para el Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito, no ha contribuido a que se pudiera disponer de estos talentos para poder atender el número importante de tutelas y peticiones, lo que ha originado un represamiento

por cuenta de esta práctica administrativa. De esta forma, solo hasta el mes de marzo se contrataron 22 a profesionales de los cuales, solo 6 tenían conocimiento y formación previa por su contratación de años anteriores, de los 30 que requiere el grupo para funcionar.

Es oportuno mencionar que las 22 contrataciones que se han dado hasta el mes de julio de 2023, no se dieron a un mismo tiempo, es decir, para un mismo periodo de cuatro (4) meses, se fue dando con el transcurrir del tiempo, es así que, para la fecha de inicio de la auditoria (17 de agosto de 2023), se cuentan con 12 contratistas y 4 funcionarios.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto, se manifiesta que se ha venido haciendo lo posible para atender lo que se puede con el talento humano que la administración ha contratado para realizar esta labor de atención de PQRSD, tutelas, desacatos, fallos de primera y segunda instancia, impugnaciones, desacatos.

9. ¿Qué procesos contractuales se adelantaron en 2021- 2023 a cargo del grupo?

Como se indicó en la respuesta al numeral 1, nuevamente se presenta el cuadro de la gestión que históricamente se ha realizado en la contratación de este grupo:

CONFORMACIÓN HISTÓRICA DEL GRUPO GATTTO, AL 16 DE AGOSTO DE 2023

Año	Funcionarios	Contratistas	Total	Novedades
2019	6	16	22	Grupo GATTTO inicia actividades el 15 de octubre de 2019
2020	6	32	38	Se fortalece equipo de trabajo para atender emergencia de atención de casos con mas de 5 años de radicados
2021	8	28	36	Ingresa Jeaneth Franco, contratistas 14 del año anterior y 14 nuevos
2022	6	30	36	Se pensionan dos (2) funcionarios: Cecilia Rojas y Pura Helena Van-stralhen Bustamante
2023	5	12	17	Se da el traslado a otra dependencia de Nohora Eugenia Sierra Ortiz Dos (2) funcionarios proximos a pensionarse (diciembre) Una (1) funcionaria en licencia ordinaria + dos periodo de vacaciones, a su regreso 6 de octubre se va en tramite de pensión. Se advierte que a diciembre de 2023 el grupo GATTTO quedaría conformado por dos (2) funcionarios de 4 posibles como requisito minimo, un (1) funcionario de planta que es la Coordinadora del grupo y una (1) provisional. No habrían profesionales para dar cumplimiento a las funcioneas delegadas al grupo.

De acuerdo a las estadísticas que entrega el gestor documental ORFEO, me permito adjuntar las cifras de gestión al 16 de agosto de 2023:

CIFRAS DE GESTIÓN AL 16 DE AGOSTO DE 2023

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO GRUPO DE ATENCIÓN TÉCNICA EN TRANSPORTE Y TRÁNSITO ORFEO TOTAL RECIBIDO EN 2023 AL 14/08/2023

Cant.	Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
FALLO	249	325	418	347	542	735	675	318	3.609
TUTELA	231	267	390	294	532	695	570	251	3.230
PETICION	235	249	323	242	402	328	338	139	2.256
IMPUGNACION	63	75	91	65	81	78	106	45	604
DESACATO	7	21	23	23	32	14	24	12	156
Total general	785	937	1.245	971	1.589	1.850	1.713	765	9.855

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO GRUPO DE ATENCIÓN TÉCNICA EN TRANSPORTE Y TRÁNSITO ORFEO AL 16/08/2023

USUARIO ACTUAL (Todas)

Cant.	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	PETICION	FALLO	TUTELA	IMPUGNACION	DESACATO	Total general	
En Tiempo	240	68	77	9	5	399	
Vencido	1.199	80	40	6	3	1.328	
Total general	1.439	148	117	15	8	1.727	

ESTADO (Todas)

Cant.	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	PETICION	FALLO	TUTELA	IMPUGNACION	DESACATO	Total general	
HERNANDEZ VILLADIEGO MARIA DEL ROSARIO	665	30	14	5	1	715	
DEL RIO FORTICH GUSTAVO ALBERTO	120		3			123	
AVILA RODRIGUEZ GERARDO	114					114	
TOVAR OLIVEROS GILBERTO	112					112	
OROZCO POSADA CRISTIAN EDUARDO	59	17	22	1		99	
VALDERRAMA VERGARA GINA MARCELA	59	34	2	4		99	
CASTRO BELTRAN LAURA CAMILA	92					92	
FORERO SAKR ISAAC JOSEPH	65		10			75	
PINEDA LOZANO NELSON DAVID	70					70	
RODRIGUEZ GONZALEZ LUISA FERNANDA	6	19	16	4	2	47	
MONTERO ROMERO VICTOR ANDRES	4	27	9	1	3	44	
MENDEZ SIERRA PAULA DANIELA	43					43	
REYES ROMERO JENNIFER LORENA	25	11	5			41	
GONZALEZ BARRAZA JHON SALVADOR		2	17		1	20	
RIVERA OLAYA LISSETH TATIANA		2	15			17	
WALTEROS GARCIA ALEXANDRA BIBIANA	2	6	3		1	12	
ALBA LEGUIZAMON PAULA ANDREA	3		1			4	
Total general	1.439	148	117	15	8	1.727	

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO
GRUPO DE ATENCIÓN TÉCNICA EN TRANSPORTE Y TRÁNSITO
RESPUESTAS AL 16/08/2023

CANT.	Etiquetas de columna								
Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
CUMPLIMIENTO DE FALLO	5	9	8	12	11	15	29	14	103
DESACATO	4	11	13	12	16	2	16	8	82
IMPUGNACIÓN	3	4	2	6	2	7	3		27
PETICION	45	74	143	266	266	158	129	109	1.190
TUTELA	162	122	240	248	467	609	433	252	2.533
Total general	219	220	406	544	762	791	610	383	3.935

En el proceso de Atención en Transporte y Tránsito – GATTTO, de la Dirección de Transporte y Tránsito.

RECOMENDACIONES

- En desarrollo del principio de celeridad se propone establecer un control mediante el cual se garantice el cumplimiento a los términos definidos en la Constitución Política de Colombia y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Se lleve a cabo un plan de contingencia para adelantar los procesos que se encuentren sin actuación alguna y organización, incluyendo los documentos que no reposan en ellos.
- Definir estrategias e indicadores que permitan fortalecer la gestión de respuesta a los PQRS, Derechos de Petición, Acciones Constitucionales y demás, en términos de ley.
- Se recomienda que se nombre personal de carrera administrativa, provisionales y se contrate personal con la figura de prestación de servicios profesionales, para llevar a cabo el atraso que se tiene respecto a los derechos de petición y respuestas a los entes administrativos y judiciales, como también para dar respuesta oportuna a las acciones constitucionales y solicitar a las dependencias involucradas respecto a los temas, según la petición o tutela, allegue con prontitud el material para dar respuesta y de esta manera llevar al día la gestión del Grupo auditado.

SISTEMA ORFEO

Durante el proceso de auditoria se identificaron radicados a agosto de 2023, sobre los cuales se descargó del sistema, aun se identifican 3 radicados del año 2018 a cargo de la exfuncionaria CAMPOS GAMBOA YOLANDA y los relacionados en el cuadro de estadísticas del sistema Gestión Documental ORFEO, anexo y sobre los cuales se debe verificar su estado y depurarlos de conformidad a lo establecido, que una vez se liquide un contrato, traslado de dependencia o haya salido de la Entidad, el Orfeo debe quedar en ceros y el Grupo TIC le expide el paz y salvo, por

lo tanto, se solicita se depure el sistema de Gestión Documental Orfeo y se actualice este sistema. Se anexa relación de los Orfeos asignados así:

USUARIO		RADICADOS	
1	ALBA LEGUIZAMON PAULA ANDREA	5	VER DETALLES
2	ARAUJO PORTILLO MONICA CAROLINA	74	VER DETALLES
3	AVILA RODRIGUEZ GERARDO	112	VER DETALLES
4	CAMPOS GAMBOA YOLANDA	3	VER DETALLES
5	CASTRO BELTRAN LAURA CAMILA	99	VER DETALLES
6	DEL RIO FORTICH GUSTAVO ALBERTO	143	VER DETALLES
7	FORERO GARCIA EDITH DAYANA	48	VER DETALLES
8	FORERO SAKR ISAAC JOSEPH	132	VER DETALLES
9	GOMEZ BOHORQUEZ LAURA	100	VER DETALLES
10	GONZALEZ BARRAZA JHON SALVADOR	5	VER DETALLES
11	GUTIERREZ GARCIA KAREN VIVIANA	10	VER DETALLES
12	HERNANDEZ VILLADIEGO MARIA DEL ROSARIO	636	VER DETALLES
13	LUGO RAMIREZ LILIANA	1	VER DETALLES
14	MENDEZ SIERRA PAULA DANIELA	71	VER DETALLES
15	MORENO BARRIGA AUGUSTO	2	VER DETALLES
16	MURCIA NARANJO LENI VIVIANA	53	VER DETALLES
17	ORTIZ BARAJAS DAVID FELIPE	1	VER DETALLES
18	PINEDA LOZANO NELSON DAVID	98	VER DETALLES
19	REYES ROMERO JENNIFER LORENA	49	VER DETALLES
20	RIVERA OLAYA LISSETH TATIANA	29	VER DETALLES
21	RODRIGUEZ GONZALEZ LUISA FERNANDA	36	VER DETALLES
22	SIERRA ORTIZ NOHORA EUGENIA	1	VER DETALLES
23	TOVAR OLIVEROS GILBERTO	146	VER DETALLES
24	VALDERRAMA VERGARA GINA MARCELA	121	VER DETALLES
25	VANEGAS OLAYA MARIA DEL PILAR	1	VER DETALLES
26	WALTEROS GARCIA ALEXANDRA BIBIANA	22	VER D

RECOMENDACIÓN

- Adelantar una revisión de los radicados relacionados y proceder a su depuración, a fin de garantizar que se hayan atendido oportunamente, más aún cuando los exfuncionarios y contratistas no se encuentra activos en el Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito de la Dirección de Transporte y Tránsito.

ADMINISTRACION DE RIESGOS

En la matriz de riesgos del proceso de Asesoría y Asistencia Técnica, en la cual se encuentran enmarcadas las funciones de este grupo, no se observa se hayan identificado los riesgos que afectan la gestión adelantada en la matriz integral de riesgos. Como tampoco acciones y controles para su mitigación.

RECOMENDACIÓN

Se hace necesario con el apoyo de la Oficina de Planeación, adelantar una actualización de la matriz integral de Riesgos del proceso, a fin de incluir aquellos tales como:

- Incidente de Desacato.
- Falta de respuesta oportuna y de fondo de las tutelas impetradas a la Entidad, entre otros, así como definir los controles para su mitigación.

Una vez analizado el informe borrador por la Coordinadora del Grupo Atención Técnica de Transporte y Tránsito de la Dirección de Transporte y Tránsito, el 28 de septiembre de 2023, a través de correo electrónico dirigido a la auditora y el Coordinador Juan Carlos Reatiga Madrid, lo siguiente: *“Al respecto al manifiesto que debido a que se requería que el Señor Director nos revisará el memorando dirigido a la Subdirección de Talento Humano, el cual Yo no alcance a tramitarlo dentro de la fecha fijada por su Despacho.*

Por tanto, le adjunto en PDF el escrito con los comentarios o mejor lo ajustado para su información y fines pertinentes.

Estaré atenta a su atención y observaciones a que haya respecto.”, anexando memorando radicado 20234000103543 de fecha 26 de septiembre de 2023, dirigido a YANETH RAIGOZA ACUÑA, Subdirectora de Talento Humano, suscrito por el Director de Transporte y Tránsito, LUIS ALEJANDRO ZAMBRANO RUIZ, solicitando proveer personal de carrera para el Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito,

Cordialmente,

LIDIA MARTÍNEZ RUEDA
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno

Cuadro Resumen de observaciones

Observaciones	Recomendaciones	Dependencia Responsable	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento																																			
<p>Actualmente está conformado por 17 personas, de las cuales 5 son funcionarios de planta y 12 contratistas, no obstante, solo cuenta con cuatro (4) funcionarios activos en razón a que la funcionaria Rosaura Jeaneth Franco Castro, se encuentra en licencia ordinaria, y un (1) solo profesional atendiendo peticiones (Gerardo Ávila Rodríguez).</p> <p>Es muy importante señalar que dos (2) funcionarios están próximos a pensionarse (diciembre 2023); una (1) funcionaria se encuentra en licencia ordinaria más dos (2) periodos de vacaciones, a su regreso el 6 de octubre de 2023, ella ha manifestado que va a presentar su renuncia al Ministerio de Transporte.</p> <p>Se advierte que a diciembre de 2023 el grupo GATTTO quedaría conformado por dos (2) funcionarios de 4 posibles como requisito mínimo, un (1) funcionario de planta que soy YO como coordinadora del grupo y una (1) provisional. El grupo NO tendría profesionales para dar cumplimiento a las funciones delegadas normativamente al grupo</p>	<p>Se solicite a la administración asignación de personal de carrera al Grupo GATTTO, como también de contratistas, para el buen funcionamiento y atención de los Derechos de Petición en términos (Ley 1755 de 2015, artículo 14²), Tutelas, Cumplimiento de Fallos, Incidentes de Desacatos y presentar las impugnaciones a las decisiones de los jueces, teniendo en cuenta, que el no cumplimiento acarrea sanciones disciplinarias.</p>	<p>Dirección de Transporte y Tránsito</p> <p>Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito</p>																																						
<p>Tomando como fuente la estadística No. 6 “RADICADOS ACTUALES DE LA DEPENDENCIA”, que el aplicativo de Gestión Documental del Ministerio de Transporte ORFEO arroja al cierre del 16 de agosto de 2023, se registra la siguiente estadística:</p> <div><div>ORFEO AL 16/08/2023</div><div><div>USUARIO ACTUAL</div><div>(Todas)</div></div><table><tr><th>Cant.</th><th colspan="6">Etiquetas de columna</th></tr><tr><th>Etiquetas de fila</th><th>PETICION</th><th>FALLO</th><th>TUTELA</th><th>IMPUGNACION</th><th>DESACATO</th><th>Total general</th></tr><tr><td>En Tiempo</td><td>240</td><td>68</td><td>77</td><td>9</td><td>5</td><td>399</td></tr><tr><td>Vencido</td><td>1.199</td><td>80</td><td>40</td><td>6</td><td>3</td><td>1.328</td></tr><tr><td>Total general</td><td>1.439</td><td>148</td><td>117</td><td>15</td><td>8</td><td>1.727</td></tr></table><p>En la actualidad el Grupo de Contratistas asignados al Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito, es de 12, de los 30 que requiere, es así que, de acuerdo con la recepción de PQRS, tutelas, requerimientos judiciales recibidos diariamente, está entre 30 a 100 radicados, y a veces supera esa cifra, debido a la falta de personal en el grupo.</p></div>	Cant.	Etiquetas de columna						Etiquetas de fila	PETICION	FALLO	TUTELA	IMPUGNACION	DESACATO	Total general	En Tiempo	240	68	77	9	5	399	Vencido	1.199	80	40	6	3	1.328	Total general	1.439	148	117	15	8	1.727	<p>Se lleve a cabo un plan de contingencia para dar respuesta a las peticiones y tutelas y demás, y de esta manera evitar que se presenten gran cantidad de tutelas y desacatos.</p> <p>Solicitar a la administración ubique elemento humano al Grupo GATTTO, como también se lleve a cabo un plan de contingencia para dar respuesta a las peticiones sin contestar y fuera del término de ley, tutelas y demás, y de esta manera evitar sanciones disciplinarias por el incumplimiento al no contestar en términos de ley.</p>	<p>Dirección de Transporte y Tránsito</p> <p>Grupo Atención Técnica en Transporte y Tránsito</p> <p>Subdirección de Talento Humano</p>	<p>Enviaron memorando 20234000103543 del 26-09-2023, a la Subdirección de Talento Humano, suscrito por el Director de Transporte y Tránsito</p>	<p>Subdirección de Talento Humano</p>	
Cant.	Etiquetas de columna																																							
Etiquetas de fila	PETICION	FALLO	TUTELA	IMPUGNACION	DESACATO	Total general																																		
En Tiempo	240	68	77	9	5	399																																		
Vencido	1.199	80	40	6	3	1.328																																		
Total general	1.439	148	117	15	8	1.727																																		

² Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Observaciones	Recomendaciones	Dependencia Responsable	Acciones	Responsable	Fecha de cumplimiento																																																																																								
El grupo Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito - GATTTO, cuenta con una base de datos en Excel, donde se registra el reparto diario, donde se asignan los radicados individualmente y dependiendo de los temas a las diferentes personas que conforman el equipo de trabajo.	La implementación de controles para alertar estado de los derechos de petición a través del sistema de semáforo que permite la generación de alarmas y contribuye a la adecuada gestión de respuesta en término, en la base de datos existente.	Dirección de Transporte y Tránsito Grupo Atención Técnica Transporte y Tránsito																																																																																											
Los procedimientos que se realizan en el Grupo de Atención Técnica en Transporte y Tránsito, son los establecidos por la ley, tanto para tutelas como para PQRS.	Solicitar a la administración el nombramiento de personal para realizar a cabalidad y dentro del término de ley, las PQRS, peticiones y acciones constitucionales que a diario llegan al Grupo de Atención en Transporte y Tránsito de la Dirección de Transporte y Tránsito.	Dirección de Transporte y Tránsito Grupo Atención Técnica Transporte y Tránsito																																																																																											
<div><div>CIFRAS DE GESTIÓN AL 16 DE AGOSTO DE 2023</div><div>DIRECCIÓN DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO</div><div>GRUPO DE ATENCIÓN TÉCNICA EN TRANSPORTE Y TRÁNSITO</div><div>ORFEO TOTAL RECIBIDO EN 2023 AL 14/08/2023</div><table><tr><td>Cant.</td><td colspan="10">Etiquetas de columna</td></tr><tr><td>Etiquetas de fila</td><td>ene</td><td>feb</td><td>mar</td><td>abr</td><td>may</td><td>jun</td><td>jul</td><td>ago</td><td colspan="2">Total general</td></tr><tr><td>FALLO</td><td>249</td><td>325</td><td>418</td><td>347</td><td>542</td><td>735</td><td>675</td><td>318</td><td colspan="2">3.609</td></tr><tr><td>TUTELA</td><td>231</td><td>267</td><td>390</td><td>294</td><td>532</td><td>695</td><td>570</td><td>251</td><td colspan="2">3.230</td></tr><tr><td>PETICION</td><td>235</td><td>249</td><td>323</td><td>242</td><td>402</td><td>328</td><td>338</td><td>139</td><td colspan="2">2.256</td></tr><tr><td>IMPUGNACION</td><td>63</td><td>75</td><td>91</td><td>65</td><td>81</td><td>78</td><td>106</td><td>45</td><td colspan="2">604</td></tr><tr><td>DESACATO</td><td>7</td><td>21</td><td>23</td><td>23</td><td>32</td><td>14</td><td>24</td><td>12</td><td colspan="2">156</td></tr><tr><td>Total general</td><td>785</td><td>937</td><td>1.245</td><td>971</td><td>1.589</td><td>1.850</td><td>1.713</td><td>765</td><td colspan="2">9.855</td></tr></table></div>	Cant.	Etiquetas de columna										Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general		FALLO	249	325	418	347	542	735	675	318	3.609		TUTELA	231	267	390	294	532	695	570	251	3.230		PETICION	235	249	323	242	402	328	338	139	2.256		IMPUGNACION	63	75	91	65	81	78	106	45	604		DESACATO	7	21	23	23	32	14	24	12	156		Total general	785	937	1.245	971	1.589	1.850	1.713	765	9.855		<div>En desarrollo del principio de celeridad se propone establecer un control mediante el cual se garantice el cumplimiento a los términos definidos en la Constitución Política de Colombia y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</div> <div>Se lleve a cabo un plan de contingencia para adelantar los procesos que se encuentren sin actuación alguna y organización, incluyendo los documentos que no reposan en ellos.</div> <div>Definir estrategias e indicadores que permitan fortalecer la gestión de respuesta a los PQRS, Derechos de Petición, Acciones Constitucionales y demás, en términos de ley.</div> <div>Se recomienda que se nombre personal de carrera administrativa, provisionales y se contrate personal con la figura de prestación de servicios profesionales, para llevar a cabo el atraso que se tiene respecto a los derechos de petición y respuestas a los entes administrativos y judiciales, como también para dar respuesta oportuna a las acciones constitucionales y solicitar a las dependencias involucradas respecto a los temas, según la petición o tutela, allegue con prontitud el material para dar respuesta y de esta manera llevar al día la gestión del Grupo auditado.</div>	Dirección de Transporte y Tránsito Grupo Atención Técnica Transporte y Tránsito			
Cant.	Etiquetas de columna																																																																																												
Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general																																																																																				
FALLO	249	325	418	347	542	735	675	318	3.609																																																																																				
TUTELA	231	267	390	294	532	695	570	251	3.230																																																																																				
PETICION	235	249	323	242	402	328	338	139	2.256																																																																																				
IMPUGNACION	63	75	91	65	81	78	106	45	604																																																																																				
DESACATO	7	21	23	23	32	14	24	12	156																																																																																				
Total general	785	937	1.245	971	1.589	1.850	1.713	765	9.855																																																																																				