



EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA PARA LA VIGENCIA 2022
INSTITUTO DE TRANSITO DEL ATLANTICO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Fecha: enero 2023	2. Dependencia a evaluar: Sabanagrande- Registro de Trámites.				
3. Objetivos Institucionales relacionados con la dependencia: Prestar los servicios relacionados con el trámite de Registro Nacional Automotor (RNA) y Registro Nacional del Conductor (RNC) de manera eficiente y oportuna buscando la satisfacción de los clientes y cumpliendo los requisitos legales.					
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS				
	5.1. Avance meta (%)	5.2. Análisis de Resultados			
Acción	% Ejec	Avance de la meta			
Plan justo a tiempo en el manejo de especies venales y útiles de oficina y demás.	100%	El técnico operativo a través de informes mensuales, realiza seguimiento de las especies venales para verificar el consumo del 80% y elabora informe dirigido al líder del programa.			
Identificación de acciones de mejoras continua, en las insatisfacciones del usuario, relacionados con los reclamos.	100%	El profesional universitario encargado de llevar la distribución de las PQRS realiza informes mensuales para verificar que se respondan en el tiempo establecido por la ley y hacer seguimiento a aquellas que quedan pendientes. Informes que son enviados al líder del programa.			
Establecimiento como política de la alta dirección de la implementación de la ley general de archivo	100%	Todas las peticiones, quejas y reclamos fueron radicadas en el sistema ORFEO; tanto del cliente interno como del cliente externo.			
	100%	Los funcionarios que realizan los trámites aplican la normatividad del 100% que regula el Ministerio de Transporte.			
Aumento de la eficacia y eficiencia de los servicios de la entidad	100%	Como política de la administración se actualizó el manual de trámite, para su aplicación por parte de los funcionarios			
	100%	Los trámites que se realizan en el sistema QX se reflejan en tiempo real en la plataforma RUNT			
	100%	El técnico operativo encargado del centro integral de atención, registra y verifica que el 100% cursos estén registrados en el Simit. Confirmó y realizó un informe mensual, para evidenciar seguimiento en el registro de estos en la plataforma.			
6. Evaluación de la Oficina de Control Interno a los compromisos de la dependencia:					
<i>Indicadores:</i> Según información suministrada por la oficina de Planeación, se evidenció que se definió indicadores para este y todos los procesos de la entidad, sin embargo éstos se socializaron y aplicaron en la vigencia 2023.					
Resultados de la evaluación de riesgos. OBSERVACIONES: Los riesgos asociados al proceso de gestión de trámites en su mayoría se han materializado, se ha notificado de las desviaciones a la Alta Dirección por parte del líder de Programa y por el momento se han tomado algunas medidas de organización institucional, sin embargo, no se han subsanado las no conformidades. Por tal motivo, se puede evidenciar que los controles existentes se desarrollan para contrarrestar la situación pero no son efectivos debido a que las causas primarias de los riesgos son generadas por otros procesos de apoyo al proceso misión objeto del presente monitoreo.					
El proceso de Trámites, identificó los siguientes riesgos de su gestión, el cual es tomado del monitoreo practicado por la oficina de planeación con corte diciembre de 2022 y las evaluaciones efectuadas por la oficina de control interno en el desarrollo de los trabajos de auditoria al proceso.					
Evaluación del Control: En el cuadro presentado, se detalla el resultado de la evaluación del diseño y ejecución de los controles.					
No. Rie sgo	Riesgo	Causa (Situación principal que origina el posible riesgo de gestión)	No. Contro l	Controles	Evaluación y recomendación del Diseño y ejecución del Control
49	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía y posibles investigaciones por errores de control debido a la prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano por desconocimiento de las actualizaciones de la normatividad aplicable y falta de capacitación e idoneidad del personal que ingresa al proceso de trámites.	Prestación de trámites y servicios fuera de los requerimientos normativos, legales y del ciudadano por desconocimiento de las actualizaciones de la normatividad aplicable y falta de capacitación e idoneidad del personal que ingresa al proceso de trámites.	1	El técnico de trámite realiza entrenamiento técnico de procedimientos y tecnológico del software al colaborador que ejecutará el proceso en campo.	De acuerdo al monitoreo realizado por la oficina de contratación, el control se ejecuta como fue definido.
			2	El técnico operativo de archivo revisa que los trámites realizados por el técnico de atención al usuario cumplan con los requisitos establecidos en la ley y se entreguen en el tiempo establecido en el procedimiento de archivo dejando como evidencia check list verificada.	Esta actividad de control se ejecuta, aunque aún falta definir quien firma el formato de evidencia de chequeo, se debe establecer el responsable real de la realización del mismo, en la práctica no se ha aclarado.
50	Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de imagen institucional y confianza por parte de la ciudadanía por reprocessos en la gestión de trámites debido a la desactualización e inconsistencias en el parque automotor, limitaciones, alertas y tasa vehicular.	Desactualización e inconsistencias en el parque automotor, limitaciones, alertas y tasa vehicular.	1	El personal de atención al cliente entrega formato RGT - F34 (Solicitud para corregir y/o completar información en la base de datos del ITA o del RUTA), al usuario con el fin de evidenciar la inconsistencia detectada por el funcionario o por solicitud del usuario, remitiéndolo a la persona encargada de realizar el proceso de acuerdo a la solicitud del usuario, con el fin de buscar la solución al trámite identificado, dejando como evidencia registro del formato en el ORFEO.	De acuerdo al monitoreo realizado por la oficina de contratación, el control se ejecuta como fue definido, sin embargo la oficina de control interno revisara una muestra de estos trámites para comprobar la ejecución del control.



51	Posibilidad de afectación reputacional por la no realización oportuna del trámite debido a la demora en el envío de los historiales del parque automotor generando retrasos en los procedimientos de trámite y pérdida de clientes.	Demora en el envío de los historiales del parque automotor generando retrasos en los procedimientos de trámite y pérdida de clientes.	1	El técnico de trámites solicita las imágenes de la carpeta del historial del parque automotor al archivo de gestión documental quedando como evidencia el correo enviado.	Los controles se ejecutan como fueron diseñados.
80	Posibilidad de afectación reputacional por la afectación del servicio con la atención al ciudadano, por la no emisión oportuna y/o con calidad de licencias y placas debido a la falta de mantenimiento de los equipos, falta de condiciones ambientales, no entrega de la cantidad o la calidad de especies venales por parte del proveedor.	No entrega de la cantidad o la calidad de especies venales por parte del proveedor.	1	El profesional de tecnología de la información verifica que se cumpla con el cronograma de mantenimiento dejando como evidencia informe con las respectivas observaciones al cronograma de mantenimiento.	Se desarrollan los controles de acuerdo a lo descrito en el mapa de riesgos del proceso.
			2	El técnico operativo realiza el inventario mensualmente dejando como evidencia la cantidad de sustratos utilizados, sustratos en existencia y sustratos anulados registrándolo en un archivo de Excel denominado control de especies de venales.	De acuerdo al monitoreo realizado por la oficina de planeación, el control se ejecuta como fue diseñado.
			3	El técnico operativo informa al líder del programa el stock de inventario existente de especies venales con el fin de establecer las necesidades de especies venales dejando como evidencia correo electrónico del informe presentado. (modificado)	De acuerdo al monitoreo realizado por la oficina de planeación, el control se ejecuta como fue diseñado.
			4	El profesional de tecnología de la información verifica mensualmente los insumos que participan en el buen funcionamiento de las máquinas y la elaboración del producto, dejando como evidencia informe técnico, en caso de que se detecte una falla o parálisis de la maquina suministrada por los operadores externos (RUNT o servicios integrales), el técnico operativo genera un ticket ante el RUNT, previa aprobación del líder del programa.	De acuerdo al seguimiento realizado por la oficina de planeación, la actividad de control no se realiza de acuerdo a lo definido, se realiza el ticket pero no se desarrollan los conductos. Tampoco se genera el informe.
86	Posibilidad de afectación reputacional por la afectación del servicio con la atención al ciudadano, por la no emisión oportuna y/o con calidad de licencias y placas debido a la falta de mantenimiento de los equipos, falta de condiciones ambientales, no entrega de la cantidad o la calidad de especies venales por parte del proveedor.	Falta de controles en la asignación de roles Y RESPONSABILIDADES dentro del software QUIPUX.	1	El líder del grupo de trabajo definen el requerimiento de los usuarios por roles y responsabilidades del software en cumplimiento de cada área y una vez no se encuentren en la entidad envíen la solicitud de retiro de permisos.	Se evidencia la asignación de roles, en los próximos seguimientos se observará los retiros de los permisos de acuerdo a las eventualidades del proceso.
			2	Control 2: el líder de programa trimestralmente realizará revisión de los usuarios y perfiles de los contratistas y funcionarios, solicitado la inactivación de los que no estén uso por desvinculación de funcionarios o terminación de contratos dejando como evidencia el correo electrónico de solicitud de cierre de perfil y correo electrónico al área de recursos humanos con la relación del personal vinculado.	Control reciente, se verificará su ejecución el próximo trimestre.
			3	Control 3: El líder de programa emite memorando con el objetivo de recordarles el cumplimiento y uso de las bases de datos de QX en concordancia con las funciones asignadas de igual forma la prohibición a contratistas a realizar modificaciones en la base de datos sin previa autorización del líder de programa.	Se evidenció el envío de oficio recordando el asunto del control.
8c	Posibilidad de afectación económica, legal y penal por fraude externo debido a la falta de controles en los procedimientos de gestión de trámites, no asignación de roles y responsabilidades.	Inadecuado manejo de las credenciales de acceso a los sistemas institucionales, desatención de los procedimientos institucionales.		Los técnicos de atención al cliente realizan revisión de los poderes y mandatos en las páginas de las diferentes notarías a través del sistema de biometría.	En la redacción del Control no se especifica cual es la evidencia de las validaciones realizadas por los técnicos de atención al usuario. La ejecución del control, se comprobará en los seguimientos al plan de mejora instaurado con la Oficina de Control Interno de acuerdo a auditoría practicada en la vigencia 2022. La actividad de Control se ajustó a finales del 2022 debido a la materialización del riesgo. Los técnicos de atención al cliente realizan revisión de los poderes y mandatos en las páginas de las diferentes notarías a través del sistema de biometría. Se recomienda se revise y ajuste la redacción del control, de manera que se establezca la forma de evidenciar las validaciones de comprobación. Realizar monitoreo en conjunto con la oficina de control interno, con el fin de verificar la ejecución del control.
				Los técnicos de atención al cliente confirman en la página web de la registradora nacional los documentos de identidad de las personas que otorgan poder o tramitan traspasos dejando como evidencia verificación de persona viva el cual se incluirá en la hoja de vida del vehículo con el fin de evitar suplantación de personas e identidad.	La ejecución del control, se comprobará en los seguimientos al plan de mejora instaurado con la Oficina de Control Interno de acuerdo a auditoría practicada en la vigencia 2022. La actividad de Control se ajustó a finales del 2022 debido a la materialización del riesgo. Los técnicos de atención al cliente confirman en la página web de la registradora nacional los documentos de identidad de las personas que otorgan poder o tramitan traspasos dejando como evidencia verificación de persona viva el cual se incluirá en la hoja de vida del vehículo con el fin de evitar suplantación de personas e identidad. Se recomienda se revise y ajuste la redacción del control, de manera que se establezca la forma de evidenciar las validaciones de comprobación. Realizar monitoreo en conjunto con la oficina de control interno, con el fin de verificar la ejecución del control.



			Los técnicos verifican que la hoja de vida de los vehículos de servicio público esté cargadas en el sistema IDOC para poder realizar los trámites, teniendo 3 días para cancelación de matrícula.	La ejecución del control, se comprobará en los seguimientos al plan de mejora instaurado con la Oficina de Control Interno de acuerdo a auditoría practicada en la vigencia 2022. La actividad de Control se ajustó a finales del 2022 debido a la materialización del riesgo. Los técnicos verifican que la hoja de vida de los vehículos de servicio público esté cargadas en el sistema IDOC para poder realizar los trámites, teniendo 3 días para cancelación de matrícula.
20 c	Posibilidad de obtener un beneficio económico por recibir dinero por parte de los usuarios con el fin de agilizar un trámite.	Durante el desarrollo de las actividades de trámites algunos usuarios podrían ofrecer dinero para sobornar a los funcionarios con el fin de obtener la agilización de su trámite.	El líder de programa verifica que se mantenga atendido al funcionario para que solo atienda los turnos que genera el sistema, dejando como evidencia turnos atendidos por cada funcionario.	Según monitoreo de la Oficina de planeación, se ejecuta el control de acuerdo a lo definido en el mapa de riesgos, no se materializó el riesgo.
			El líder de programa supervisa que los funcionarios atiendan los turnos en el orden asignado por la persona encargada de generar el turno en el sistema dejando como soporte relación de turnos y hora de atención.	Según monitoreo de la Oficina de planeación, se ejecuta el control de acuerdo a lo definido en el mapa de riesgos, no se materializó el riesgo
21 c	Posibilidad de obtener un beneficio económico por alterar o modificar el sistema de información relacionado con las tasas de tránsito y el cague de la información del parque automotor	Al tener los funcionarios al sistema de información, se pueden presentar alteraciones a la información relacionado con las tasas de tránsito y en el cague de la información del parque automotor	La subdirección administrativa y financiera realiza auditoria diaria sobre los ingresos de las tasas de tránsito dejando como evidencia informe.	Según monitoreo de la Oficina de planeación, se ejecuta el control de acuerdo a lo definido en el mapa de riesgos, no se materializó el riesgo. En Seguimiento al proceso de trámite, el líder de programa manifestó no tener conocimiento de estos informes. Se recomienda se revise y ajuste el control de acuerdo a la pertinencia del mismo, al proceso que corresponde. Este evento de riesgo debe estar asociado a los terceros, al sistema, en auditoría practicada al proceso de trámites el líder de programa manifestó que este control no se ejecuta, que no tiene conocimiento de mismo.
			La Dirección delega a un profesional para realizar seguimiento a cualquier modificación que se realice en el sistema QX dejando como evidencia relación del producto no conforme anexando los soportes.	Se observó en auditoría realizada al proceso de trámites que este control no se estaba ejecutando por parte del responsable, en la matriz de riesgos el control se debe describir tal como aparece en el procedimiento documentado. Se recomienda realizar seguimiento en conjunto con la Oficina de Control Interno, para verificar la ejecución de esta actividad de control.
			El líder de programa autoriza mediante acto administrativo modificaciones a las características solicitadas por parte de los usuarios ante el RUNT.	Según monitoreo de la Oficina de planeación, se ejecuta el control de acuerdo a lo definido en el mapa de riesgos, no se materializó el riesgo. Esta actividad de control se encuentra descrita en los procedimientos del proceso de gestión de trámites, se recomienda que se ajuste en el mapa de riesgo tal como se documentó en el procedimiento. Se recomienda realizar seguimiento en conjunto con la Oficina de Control Interno, para verificar la ejecución de esta actividad de control.

Los riesgos de gestión materializados fueron los siguientes:

Riesgo N° 50: Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de imagen institucional y confianza por parte de la ciudadanía por reprocessos en la gestión de trámites debido a la desactualización e inconsistencias en el parque automotor, limitaciones, alertas y tasa vehicular.

Riesgo N° 84: Posibilidad de afectación económica y reputacional por retraso en el trámite de traslado de cuentas debido a la falta de un reporte del sistema para el envío del historial al tránsito de nueva residencia.

Los riesgos de seguridad de la información materializados fueron los siguientes:

Riesgo N° 80: Posibilidad de afectación reputacional por la afectación del servicio con la atención al ciudadano, por la no emisión oportuna y/o con calidad de licencias y placas debido a la falta de mantenimiento de los equipos, falta de condiciones ambientales, no entrega de la cantidad o la calidad de especies venales por parte del proveedor.

Riesgo N° 84: Posibilidad de afectación económica y reputacional por retraso en el trámite de traslado de cuentas debido a la falta de un reporte del sistema para el envío del historial al tránsito de nueva residencia.

Resultado de la evaluación a la gestión: En cumplimiento del Decreto 565 del 25 de enero de 2016 expedido por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la Circular 04 de 2005 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y la Resolución 173 del 28 de mayo de 2018 expedida por el Instituto de Tránsito del Atlántico (ITA); La Oficina de Control Interno evidenció que los proyectos plasmados en el Plan de Acción 2022, correspondientes al proceso: Registro de trámites fueron ejecutados en tiempo acorde con su programación y con los recursos asignados para tal fin, esto impactó positivamente en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad así como en la imagen institucional.

Con fundamento en los reportes de Detalle de Actividades e Indicadores para la vigencia 2022 y el documento "INFORME DE GESTIÓN", allegado por la Oficina de Planeación a la Oficina de Control Interno, se observó una evaluación cualitativa y cuantitativa de: Cien por ciento (100%)

Por lo anterior, y dadas las funciones y responsabilidades que la ley otorga, La Oficina de Control Interno del Instituto de Tránsito del Atlántico establece el resultado de la evaluación de los compromisos de esta dependencia en: Diez puntos (10).



7. Recomendaciones de mejoramiento de la Oficina de Control Interno:

Dada la importancia que tienen los riesgos e indicadores como mecanismos de medición y control en la gestión del proceso, se deben fortalecer a través de la evaluación y ajuste permanentes, contribuyendo así con el alcance de los objetivos institucionales del Instituto de Tránsito del Atlántico.

Se recomienda documentar y agilizar los planes de mejora pendientes, así mismo se recomienda ejecutar acciones para los riesgos materializados. Se recomienda analizar la evaluación de riesgo presentada en este informe.

8. Firmas:

Shirley Giraldo Cadavid
Profesional Universitario Oficina de Control Interno

Yenerig Patricia Molina Molina
Jefe de la Oficina de Control Interno