

EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA PARA LA VIGENCIA 2024

INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. Fecha: diciembre 2024		2. Dependencia a evaluar: 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

1. Plan justo a tiempo en el manejo de especies venales y útiles de oficina y demás. Mantener el 80% de la disponibilidad de las especies venales.	100%	<div>La entidad contrató con un proveedor el servicio de la elaboración de las especies venales y así mantener en stop el suministro de estas, al igual hace seguimiento mensual al consumo.</div> <div>A continuación información tomada del informe de gestión vigencia 2024 presentada en noviembre de 2024 por la sede operativa de Baranoa.</div> <table><tr><th colspan="4">LICENCIAS DE TRANSITO</th></tr><tr><th>DETALLE</th><th>INV. INICIAL</th><th>INV. FINAL</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>USO</td><td>LT07002858462</td><td>LT07002858500</td><td>39</td></tr><tr><td>CAJA</td><td>LT07002858501</td><td>LT07002858750</td><td>250</td></tr><tr><td>CAJA</td><td>LT07002858751</td><td>LT07002859000</td><td>250</td></tr><tr><td colspan="3">TOTAL LICENCIAS DE TRANSITO</td><td>539</td></tr><tr><th colspan="4">LICENCIAS DE CONDUCCION</th></tr><tr><th>DETALLE</th><th>INV. INICIAL</th><th>INV. FINAL</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>USO</td><td>LC07001731339</td><td>LT07002858500</td><td>162</td></tr><tr><td>CAJA</td><td>LT07002858501</td><td>LT07002858750</td><td>250</td></tr><tr><td>CAJA</td><td>LT07002858751</td><td>LT07002859000</td><td>250</td></tr><tr><td colspan="3">TOTAL LICENCIAS DE CONDUCCIÓN</td><td>662</td></tr><tr><th colspan="4">TARJETA DE REGISTRO DE MAQUINARIA</th></tr><tr><th>DETALLE</th><th>INICIAL</th><th>FINAL</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>USO</td><td>TM07000038162</td><td>TM07000038180</td><td>19</td></tr></table>	LICENCIAS DE TRANSITO				DETALLE	INV. INICIAL	INV. FINAL	TOTAL	USO	LT07002858462	LT07002858500	39	CAJA	LT07002858501	LT07002858750	250	CAJA	LT07002858751	LT07002859000	250	TOTAL LICENCIAS DE TRANSITO			539	LICENCIAS DE CONDUCCION				DETALLE	INV. INICIAL	INV. FINAL	TOTAL	USO	LC07001731339	LT07002858500	162	CAJA	LT07002858501	LT07002858750	250	CAJA	LT07002858751	LT07002859000	250	TOTAL LICENCIAS DE CONDUCCIÓN			662	TARJETA DE REGISTRO DE MAQUINARIA				DETALLE	INICIAL	FINAL	TOTAL	USO	TM07000038162	TM07000038180	19
LICENCIAS DE TRANSITO																																																														
DETALLE	INV. INICIAL	INV. FINAL	TOTAL																																																											
USO	LT07002858462	LT07002858500	39																																																											
CAJA	LT07002858501	LT07002858750	250																																																											
CAJA	LT07002858751	LT07002859000	250																																																											
TOTAL LICENCIAS DE TRANSITO			539																																																											
LICENCIAS DE CONDUCCION																																																														
DETALLE	INV. INICIAL	INV. FINAL	TOTAL																																																											
USO	LC07001731339	LT07002858500	162																																																											
CAJA	LT07002858501	LT07002858750	250																																																											
CAJA	LT07002858751	LT07002859000	250																																																											
TOTAL LICENCIAS DE CONDUCCIÓN			662																																																											
TARJETA DE REGISTRO DE MAQUINARIA																																																														
DETALLE	INICIAL	FINAL	TOTAL																																																											
USO	TM07000038162	TM07000038180	19																																																											
2. Identificación de acciones de mejoras continua, en las insatisfacciones del usuario, relacionados con los reclamos. Llevar la trazabilidad en un 100%, de los PQRS, respondiendo en los términos exigidos legalmente.	66,17%	<div>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO PETICIONES ORFEO: No. de peticiones respondidas/No. De peticiones recibidas*100</div> <table><tr><th>PETICIONES ORFEO</th><th colspan="2">AÑO 2024</th></tr><tr><td>MES</td><td>ENTRADAS</td><td>RESPONDIDAS</td></tr><tr><td>ENERO</td><td>207</td><td>159</td></tr><tr><td>FEBRERO</td><td>219</td><td>185</td></tr><tr><td>MARZO</td><td>204</td><td>130</td></tr><tr><td>ABRIL</td><td>352</td><td>275</td></tr><tr><td>MAYO</td><td>271</td><td>204</td></tr><tr><td>JUNIO</td><td>213</td><td>139</td></tr><tr><td>JULIO</td><td>292</td><td>186</td></tr><tr><td>AGOSTO</td><td>286</td><td>152</td></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>345</td><td>178</td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td>325</td><td>188</td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>2714</td><td>1796</td></tr></table> <div>EL líder del programa hace seguimiento mensual al sistema de gestión documental Orfeo, para revisar y verificar que las PQRS se respondan dentro del tiempo que reglamenta la ley.</div>	PETICIONES ORFEO	AÑO 2024		MES	ENTRADAS	RESPONDIDAS	ENERO	207	159	FEBRERO	219	185	MARZO	204	130	ABRIL	352	275	MAYO	271	204	JUNIO	213	139	JULIO	292	186	AGOSTO	286	152	SEPTIEMBRE	345	178	OCTUBRE	325	188	NOVIEMBRE	-	-	DICIEMBRE	-	-	TOTAL	2714	1796															
PETICIONES ORFEO	AÑO 2024																																																													
MES	ENTRADAS	RESPONDIDAS																																																												
ENERO	207	159																																																												
FEBRERO	219	185																																																												
MARZO	204	130																																																												
ABRIL	352	275																																																												
MAYO	271	204																																																												
JUNIO	213	139																																																												
JULIO	292	186																																																												
AGOSTO	286	152																																																												
SEPTIEMBRE	345	178																																																												
OCTUBRE	325	188																																																												
NOVIEMBRE	-	-																																																												
DICIEMBRE	-	-																																																												
TOTAL	2714	1796																																																												
3. Velar por el cumplimiento de las normas de gestión documental en los soportes de los requisitos legales de cada trámite. Cumplir en un 100% con las disposiciones legales y administrativas establecidas por el Instituto, Ministerio de Transporte, el Runt y la Ley General de Archivo, en lo relacionado con el manejo de los documentos que soportan cada uno de los trámites realizados en la Sede de Baranoa del ITA.	100%	Los trámites de RNA, RNC, RNRYSR, RNMA, se realizan de acuerdo a los lineamientos actuales establecidos por el Ministerio de Transporte, Resolución 12379 de 2012 y sus modificaciones, Ley 594 de 2000.																																																												
3.1 Fortalecer el proceso de Gestión documental, Utilizando en un 100% la herramienta ORFEO en todo el sistema de Gestión Documental.	100%	Para facilitar canales de comunicación a los ciudadanos, pueden radicar las PQRS en la página web del Instituto, el profesional Universitario encargado de la distribución de las PQRD en la sede operativa, revisa la página diariamente y las radica en el sistema de gestión documental Orfeo. El usuario puede hacer la trazabilidad en la gestión de la entidad. El Instituto cuenta con un protocolo para la atención y servicio al ciudadano, el cual está publicado en su página web.																																																												
4. Control de cumplimiento de requisitos para trámites. Garantizar que los trámites realizados cumplan con el 100% requisitos de ley y la disposición de la reglamentación del Ministerio establecidos.	100%	Se realizan auditorias mensual a los trámites realizados en la sede operativa y se verifica el cumplimiento de los requisitos que establece el ministerio de transporte.																																																												
5. Aumento de la eficacia y eficiencia de los servicios de la entidad. Cumplir en un 100% con las disposiciones legales y administrativas establecidas por el Instituto, Ministerio de Transporte y el Runt, CEPACA, en lo relacionado con la solución a peticiones recibidas en la Sede de Baranoa. Cumplir en un 100% con las disposiciones legales y administrativas establecidas por el Instituto, Ministerio de Transporte y el Runt, en lo relacionado solicitudes ante la Plataforma Runt en tiempo reales.	66,17%	<div>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO PETICIONES ORFEO: No. de peticiones respondidas/No. De peticiones recibidas*100</div> <div>EL líder del programa hace seguimiento mensual al sistema de gestión documental Orfeo, para revisar y verificar que las PQRS se respondan dentro del tiempo que reglamenta la ley.</div> <div>Esta actividad está relacionada en el ítem 2 de esta evaluación para registro de trámites.</div>																																																												
PORCENTAJE DE EJECUCIÓN: 86,46%		Evaluación: El plan de acción de la Oficina de sede operativa, tiene programadas 5 actividades las cuales presentan un cumplimiento del 86,46%.																																																												

6. Evaluación de la Oficina de Control Interno a los compromisos de la dependencia:

**Indicadores:** Según información suministrada por la oficina de Planeación, se evidenció que se definió indicadores para este y todos los procesos de la entidad, y se realizó el ultimo monitoreo con corte con corte al 20 de noviembre proyectado al 31 de diciembre de 2024, el siguiente fue el resultado de la medición de los mismos:

N°	Descripción y Meta del Indicador	Medición del Desempeño del Indicador
28	Cumplimiento de los requisitos legales de los trámites. <b>Meta:</b> que todos los trámites cumplan los requisitos de ley	El muestro realizado de los tramites arroja que todos cumplen con los requisitos legales para su aprobación, sin embargo, se pudo observar que muchos de los campos del formulario de tramites no se están diligenciando debidamente de conformidad por lo establecido por el MT. Es pertinente una capacitación a los funcionarios registradores de los diferentes trámites para no se sigan incurriendo en las falencias anotadas anteriormente. Requiere plan de mejora: NO. Recomendación: Recordar a los Funcionarios el debido diligenciamiento de los formatos y formularios que soportan los tramites.
33	PQRSD respondidos oportunamente del servicio de trámites. <b>Meta:</b> responder todas las PQRSD de manera oportuna	Para la vigencia 2024, las PQRSD respondidas oportunamente del servicio de trámites, mostraron un comportamiento bastante regular, en promedio entre los meses de enero a noviembre se respondieron oportunamente el 65% de las PQRSD recibidas. Requiere plan de mejora: NO. Recomendación: Trámite de las PQRSD se debe revisar y ser objeto de mejora

**Riesgos:** El proceso de Registro de Trámites, identificó los riesgos de su gestión, los cuales fueron objeto de monitoreo el primer, segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia 2024:

Riesgo Número 49: Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía y posibles investigaciones por entes 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.

Riesgo Número 50: Posibilidad de afectación reputacional y económica por pérdida de confianza por parte de la ciudadanía, investigaciones disciplinarias, penales, civiles para los funcionarios y para el instituto debido a la desactualización e inconsistencias en la información de la base de datos del parque automotor, limitaciones, alertas y tasa vehicular.

Riesgo Número 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.

Riesgo Número 52: 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 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 Número 53: Posibilidad de afectación económica y reputacional por integridad de la información debido a falta de controles en la asignación de roles Y RESPONSABILIDADES dentro del software QUIPUX.

Riesgo Número 54: Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de credibilidad debido a la pérdida o extravío de hoja de vida de los historiales de los vehículos durante el envío al tránsito de nueva residencia por efecto de trámite de traslado de cuentas que realizan los usuarios.

Riesgo Número 55: Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de confianza en la ciudadanía por el cargue erróneo en el sistema de características de los vehículos a matricular inicialmente debido al no cargue de la información completa en el RUNT por parte del importador frecuente, el organismo de tránsito cuando es importador ocasional y cuando es una matrícula por remate o adjudicación.

Riesgo Número 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.

Riesgo Número 20C: Posibilidad de obtener un beneficio económico por recibir dinero por parte de los usuarios con el fin de agilizar un trámite.

Riesgo Número 21C: Posibilidad de obtener un beneficio económico por alterar o modificar el sistema de información relacionado con las tasas de tránsito y el cargue de la información del parque automotor.

**Evaluación de la gestión del riesgo:** Como resultado de los dos monitoreos efectuados a la gestión del riesgo entre el líder del proceso y la oficina de planeación no se observó materialización de los riesgos del proceso.

La oficina de control interno en el trabajo de auditoria efectuado durante la vigencia 2024, se realizó evaluación a la gestión del riesgo, donde dejó establecidas una serie de recomendaciones de mejora del control interno, ya que se reportó la materialización del riesgo número 23 del proceso de gestión documental que a su vez afecta al proceso de trámites.

**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 2024, 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.

Este informe se basó en los informes de gestión de cada área con corte noviembre de 2024 y en los seguimientos a los planes de gestión realizados por la Oficina de Planeación. Se observó una evaluación cualitativa y cuantitativa de: Ochenta y seis punto cuarenta y seis por ciento (86,46%). 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: Ocho punto sesenta y cuatro (8.64).

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. Revisar la concordancia entre el informe de los resultados de la aplicación de los indicadores y los informes del monitoreo a los planes de acción, es por ello que en este último monitoreo debe ir acompañado del reporte de los respectivos indicadores y no por separado, ya que el desempeño de la gestión de la meta con respecto al indicador no concuerda.

**Recomendaciones de la Gestión del área:** En cuanto a la meta número 2 concerniente al debido trámite de las PQRSD, dentro lo términos legales, se argumenta que el líder del programa hace seguimiento mensual al sistema de gestión documental Orfeo, para revisar y verificar que las PQRS se respondan dentro del tiempo que reglamenta la ley, sin embargo en el informe de gestión entregado por éste, se manifiesta que hay retardos en las respuestas a las solicitudes, por lo tanto este aspecto requiere atención especial por parte del proceso y del área de atención al ciudadano para la toma de los correctivos el caso.

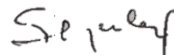
**Recomendaciones del control interno:** Revisar en el informe de auditoría los resultados de la evaluación a los controles definidos en la matriz de riesgos, crear el procedimiento de reconstrucción de expedientes, revisar el uso de algunos formatos que no están siendo utilizados.

**Recomendación Indicador número 28:** Recordar a los Funcionarios el debido diligenciamiento de los formatos y formularios que soportan los trámites, en la aplicación del indicador se observó que muchos de los campos del formulario de trámites no se están diligenciando debidamente de conformidad por lo establecido por el Ministerio de Transporte. Es pertinente una capacitación a los funcionarios registradores de los diferentes trámites para no se sigan incurriendo en las falencias anotadas anteriormente.

**Recomendación Indicador número 33:** Para la vigencia 2024, las PQRSD respondidas oportunamente del servicio de trámites, mostraron un comportamiento bastante regular, en promedio entre los meses de enero a noviembre se respondieron oportunamente el 65% de las PQRSD recibidas, lo cual si requiere acciones de mejora.

Realizar seguimiento a los indicadores de acuerdo a la información contenida en los monitoreos a la gestión propia del proceso.

8. Firmas:



SHIRLEY GIRALDO CADAVID  
Profesional Universitario Oficina de Control Interno



YENERIS MOLINA MOLINA  
Jefe de la Oficina de Control Interno