

**VIGENCIA 2025**  
**INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1. Fecha: Enero 14 de 2026	<b>2. Dependencia a evaluar: Registro de Trámites.</b>		
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	Mantener el 80% de la disponibilidad de las especies venales (sustratos de licencias de conducción y licencias de tránsito, rangos de placa, comparendos y útiles de oficina).	100%	<p>Se realiza la solicitud cuando se agota el 80 % de los sustratos disponibles para asignación por parte del funcionario asignado a las entidades competentes. El Instituto de Tránsito del Atlántico para el cuarto trimestre continua con el contrato de suministros de especies venales con la Empresa Servicios Integrales S.A.S, para el suministro de Sustratos y Placas a corte 20 de noviembre de 2025 se cuenta con la siguiente disponibilidad Sustratos de Licencia de Tránsito: 401 Sustratos de Licencia de Conducción1003 Sustrato para Maquinaria 39 Sustrato para Remolque: 4 Total Sustratos disponibles: 1447 la sumatoria del cuarto trimestre de sustratos dañados x errores de datos fue 8 y la sumatoria de sustratos por errores generados por la impresora fue 21 para un total de sustratos dañados de 29</p>
2	<p>Identificación de acciones de mejora continua, en las insatisfacciones del usuario relacionadas con los reclamos.</p> <p>Llevar la trazabilidad en un 100% de los PQRS, respondiendo en los términos exigidos legalmente y remitir mensualmente recibidas y contestadas al coordinador y enviar a la Dirección.</p>	<p>Fortalecer el proceso de Gestión documental, utilizando en un 100% la herramienta ORFEO en todo el sistema de Gestión Documental.</p>	<p>Todas las peticiones son recepcionadas a través de la plataforma Orfeo se sugiere optimizar las actividades de distribución con el fin de distribuir acertada y oportunamente las PQRSD y disminuir el vencimiento de las mismas. Continuamos con la inoportunidad en la entrega de las hojas de vidas vehiculares por parte del archivo para el tema de respuestas a PQRSD, así como para la realización oportuna de trámites en la Sede Operativa. Teniendo un promedio de oportunidad de entrega y/o cague de historial durante el trimestre de aproximadamente 19,3 días. En el tercer trimestre se realizó la Transición a ORFEO NG, el día 31 de julio siguiendo lineamientos de la subdirección administrativa y financiera todas las PQRSD recepcionadas en la anterior herramienta y no respondidas a la fecha de corte migraron a ORFEO NG: en la sede operativa de acuerdo con el siguiente detalle</p> <p>ANGELA GONZALEZ 15, ANA SOFIA DE LA CRUZ 51, BERLIDES CAMARGO 0 , CARLOS CARRILLO 12, DIANA ANGARITA 61 MARIA GALLARDO 12, OLGA GOMEZ 90, TOTAL: 241</p> <p>En el cuarto trimestre se realizó por parte de soporte técnico de ORFEO NG, la continuidad de correcciones de los tickes generados por el proceso de trámites referente a los errores generados durante la transición en la sede operativa de acuerdo con el siguiente detalle ANGELA GONZALEZ 18, ANA SOFIA DE LA CRUZ 61, CARLOS CARRILLO 21, DIANA ANGARITA 73, MARIA GALLARGO 15 OLGA GOMEZ 87, TOTAL: 275</p> <p>Se sugiere que la persona encargada de la distribución de peticiones lea el contenido de la petición con el fin de distribuir acertada y oportunamente las PQRSD y disminuir el vencimiento de las mismas. Orfeo en el módulo de atención al usuario puede brindar otras herramientas para la distribución de PQRSD que optimizan tiempo y uso de papel.</p> <p>En el mes de enero se recibieron 222 PQRSD, con una sumatoria de días de respuesta de 1957 días para un promedio de oportunidad de respuesta de 8.81 días de respuesta, En el mes de febrero se recibieron 257 peticiones con una sumatoria de días de respuesta de 4567 días para promedio de oportunidad de respuesta de 17.7 días. En el mes de marzo se recibieron 168 peticiones con una sumatoria de días de respuesta de: 2445 días a corte 31 de marzo, para un promedio de 14.8 días de respuesta.</p> <p>En el mes de abril se recibieron 420 PQRSD, de las cuales 214 tuvieron una respuesta en el mismo mes con una oportunidad aceptable. durante el mes de mayo se recibieron 360 peticiones que incluyeron las que se dejaron de responder durante el mes de abril de las cuales se respondieron 202 con un promedio de respuesta aceptable, con corte a 25 de junio de 2025 se recibieron 334 PQRSD de las cuales 198 tienen una oportunidad de respuesta aceptable.</p> <p>En el mes de Julio se recibieron 358 PQRSD, de las cuales 232 tuvieron una respuesta en el mismo mes con una oportunidad aceptable. durante el mes de agosto se recibieron 371 peticiones que incluyeron las que se dejaron de responder durante el mes de julio y se respondieron 257 a corte 22 de septiembre se recibieron 267 peticiones y se respondieron al corte 176 correspondiente al 66% de lo radicado. La oportunidad de respuesta durante el trimestre estuvo marcada por la transición a ORFEO NG la cual generó una criticidad en la oportunidad de respuesta para los meses de agosto y septiembre.</p> <p>Para el mes de julio se tuvo una sumatoria de días de respuesta de 5012 días lo que generó una oportunidad de 14 días, para el mes de agosto la sumatoria de días de respuesta fue de 10726 generando una oportunidad de 28,9 días de respuesta ( la transición de peticiones a corte 31 de julio se realizó con fecha 15 de agosto con una incidencia directa en el incremento de días/respuesta) para el mes de septiembre a corte del dia 22 se tiene una sumatoria de días de respuesta 5926 con una oportunidad de días de respuesta de 21 mostrando una disminución con relación al mes de agosto, pues ya en septiembre disminuyo el número de ticket generados al proveedor de ORFEO NG para correcciones de navegación y otras requerimientos por partes del personal encargado de respuestas a PQRSD</p> <p>En el mes de octubre se recibieron 298 PQRSD, de las cuales 242 tuvieron una respuesta en el mismo mes con una oportunidad aceptable. Durante el mes de noviembre se recibieron 335 peticiones que incluyeron las que se dejaron de responder durante el mes de octubre y se respondieron 275. para el mes de octubre se tuvo una sumatoria de días de respuesta de 7698 días lo que generó una oportunidad de 25 días, para el mes de noviembre la sumatoria de días de respuesta fue de 6743 generando una oportunidad de 20 días de respuesta mostrando una disminución con relación al mes de octubre y se tiene proyectado para el mes diciembre una disminución considerable en la oportunidad de respuesta dado a la disminución de correcciones generadas por inconvenientes productos de la transición y la adopción del equipo al nuevo ORFEO NG.</p>

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 Archivos, en lo relacionado con el Manejo de Los documentos que soportan cada uno de los trámites realizados en la Sede de Baranquilla del ITA.	100%	<p>En la sede operativa se han implementado tres filtros con el fin de optimizar el cumplimiento de los requisitos legales en los trámites diarios que se atienden en la sede operativa; en primer lugar en la ventanilla de recepción se realiza revisión de cumplimientos de soportes generales como diligenciamiento de solicitudes, pagos de impuesto, comparendos, etc; en segundo lugar en la ventanilla de atención se verifica RUNT, Página, del SIMIT, Verificación de huella, autenticidad de documentos, etc; el tercer filtro corresponde a la auditoria aleatoria que realiza el coordinador de la Sede Operativa antes que la documentación se envíe al archivo para su custodia, el resultado de esta auditoria se retroalimenta al personal de atención al usuario.</p> <p>En la sede operativa se han implementado tres filtros con el fin de optimizar el cumplimiento de los requisitos legales en los trámites diarios que se atienden en la sede operativa; en primer lugar en la ventanilla de recepción se realiza revisión de cumplimientos de soportes generales como diligenciamiento de solicitudes, pagos de impuesto, comparendos, etc; en segundo lugar en la ventanilla de atención se verifica RUNT, Página, del SIMIT, Verificación de huella, autenticidad de documentos, etc; el tercer filtro corresponde a la auditoria aleatoria que realiza el coordinador de la Sede Operativa antes que la documentación se envíe al archivo para su custodia, el resultado de esta auditoria se retroalimenta al personal de atención al usuario.</p> <p>Con el fin de continuar con la disminución en el incumplimiento de requisitos para la realización de trámites, entre otros, desde la coordinación Operativa se emitieron los siguientes memorandos Memorando 01 informa sobre los lineamientos para la entrega de hojas de vida vehicular (14/04/2025), Memorando 02 Lineamientos para la expedición de certificados de tradición (14/04/2025), Memorando 04 Verificación de cumplimiento de requisitos en la realización de trámites diarios (29/04/2025), Memorando 06 Verificación de cumplimiento de requisitos en la realización de trámites diarios (15/05/2025); Memorando 07 Escalamiento adecuado de solicitudes (16/05/2025), Memorando 09 Requisitos para el trámite de vehículos de carga (06/06/2025).</p> <p>Durante el tercer trimestre del año se continua con la implementación de los tres filtros con el fin de dar cumplimientos a los requisitos normativos e institucionales para la realización de trámites las fallas que se han encontrado se van subsanando en el filtro siguiente como falta firmas, errores de diligenciamiento en el FUNAL; el 08 de julio desde la sede Operativa se emitió el memorando No 10npara la racionalización del uso de papel y fortalecimiento de la gestión documental digital donde se resalta entre otros la verificación de requisitos de trámites en la plataformas autorizadas como SIMIT, cámara de comercio, adres, RUNT y notarias, etc ; de igual manera se han desarrollado tres reuniones con el equipo de archivo la primera con presencia de la dirección, planeación y coordinador de la Sede Operativa con el fin de aunar esfuerzos para la optimización de tiempos de respuestas en la entrega de hojas de vida vehiculares necesarias para la realización de trámites diarios y el envío de expedientes a la sede operativa en el caso de Traslados a otros Institutos de Tránsitos, este último mejoró la oportunidad de envío razón por la cual se trasladados se han realizados en cumplimiento de los términos de oportunidad.</p> <p>Durante el cuarto trimestre del año se continua con la implementación de los tres filtros con el fin de dar cumplimientos a los requisitos normativos e institucionales para la realización de trámites las fallas que se han encontrado se van subsanando en el filtro siguiente como falta firmas, errores de diligenciamiento en el FUNAL. Durante este trimestre con el acompañamiento de Quipux se realizó capacitación al todo el personal en el proceso de navegación y verificación en QUIPUX y el cumplimiento normativo para la realización de trámites.</p> <p>En las auditorias se evidenciaron No diligenciamiento total del FUNAL, falta firma del funcionario que ejecuta el trámite, no se registran las placas del vehículo en la respectiva casilla, las improntas no son claras pues se pueden ver opacas en algunos trámites, se han evidenciado trámites con enmendaduras, tachones o borrones en los funiales y otros documentos soportes.</p>
4	Control de cumplimiento de requisitos para trámites.	Garantizar que los trámites realizados cumplan al 100% con los requisitos de Ley y la disposición de la Reglamentación establecido por el Ministerio.	100%	<p>En la sede operativa se han implementado tres filtros con el fin de optimizar el cumplimiento de los requisitos legales en los trámites diarios que se atienden en la sede operativa; en primer lugar en la ventanilla de recepción se realiza revisión de cumplimientos de soportes generales como diligenciamiento de solicitudes, pagos de impuesto, comparendos, etc; en segundo lugar en la ventanilla de atención se verifica RUNT, Página, del SIMIT, Verificación de huella, autenticidad de documentos, etc; el tercer filtro corresponde a la auditoria aleatoria ( la muestra corresponde al 5% de la totalidad de trámites) que realiza el coordinador de la Sede Operativa antes que la documentación se envíe al archivo para su custodia, el resultado de esta auditoria se retroalimenta al personal de atención al usuario de manera personal y a través de correo electrónico al inicio de cada mes se envía recordatorio por parte de la coordinación de los lineamientos a tener en cuenta al momento de realizar un trámite .</p> <p>Durante el segundo trimestre del año se logró definir por parte del área de contratación el tema de mensajería lo que permitió el envío de los trasladados retrasados en el primer trimestre logrando activar los QPL que ya encontraban vencidos, sin embargo desde el 29 de abril hasta el 25 de junio de 2025, está pendiente terminar con el proceso de traslado de dos expedientes JTV04E Y EUZ 699 pues la respectiva hoja de vida vehicular no ha sido enviada por parte de área del archivo. Con el formato electrónico de solicitud de historial se mantiene una estadística diaria de lo solicitado por el área de trámites VS Lo reportado por el área de archivo y se realiza seguimiento de tiempos de oportunidad y priorización de históricos.</p> <p>Durante el tercer trimestre del año se continua con la implementación de los tres filtros con el fin de dar cumplimientos a los requisitos normativos e institucionales para la realización de trámites las fallas que se han encontrado se van subsanando en el filtro siguiente como falta firmas, errores de diligenciamiento en el FUNAL; el 08 de julio desde la sede Operativa se emitió el memorando No 10npara la racionalización del uso de papel y fortalecimiento de la gestión documental digital donde se resalta entre otros la verificación de requisitos de trámites en la plataformas autorizadas como SIMIT, cámara de comercio, adres, RUNT y notarias, etc ; de igual manera se han desarrollado tres reuniones con el equipo de archivo la primera con presencia de la dirección, planeación y coordinador de la Sede Operativa con el fin de aunar esfuerzos para la optimización de tiempos de respuestas en la entrega de hojas de vida vehiculares necesarias para la realización de trámites diarios y el envío de expedientes a la sede operativa en el caso de Traslados a otros Institutos de Tránsitos, este último mejoró la oportunidad de envío razón por la cual se trasladados se han realizados en</p>



				cumplimiento de los términos de oportunidad.
				<p>Durante el cuarto trimestre del año se continua con la implementación de los tres filtros con el fin de dar cumplimientos a los requisitos normativos e institucionales para la realización de trámites las fallas que se han encontrado se van subsanando en el filtro siguiente como falta firmas, errores de diligenciamiento en el Funal, a la fecha de corte no se reporte el error número 1 que es la falta de firma en el Funal Sin embargo persistieron otros errores que se van subsanando en el segundo y tercer filtro.</p> <p>Se debe optimizar la oportunidad del envío de traslados al Instituto de Transito de destino, pues no se está cumpliendo con la oportunidad de entrega reglamentaria, por inconvenientes con el operador de mensajería.</p>
5	Aumento de la eficacia y eficiencia de los servicios ofrecidos.	Cumplir en un 100% con las disposiciones legales y administrativas establecidas por el instituto, Ministerio de transporte y el Runt, en lo relacionado a solicitudes ante la plataforma RUNT en tiempo real.	100%	<p>Se cuenta con informe mensual de las solicitudes aprobadas y rechazadas a través del ticket con las herramientas asignadas. El Proceso se realiza diariamente de acuerdo con la necesidad de los trámites que requieran de esta acción.</p> <p>Se realiza informe diario y se consolida de manera mensual Por parte de la Funcionaria Olga Gómez. Las solicitudes de corrección de Producto No Conforme, a través de ticket ante la concesión HQ- RUNT se detallan así:</p> <p>Enero: se solicitaron 14 ticket y se aprobaron 11</p> <p>Febrero: se solicitaron 125 ticket y se aprobaron 116</p> <p>Marzo: se solicitaron 103 ticket y se aprobaron 92</p> <p>abril: se solicitaron 33 ticket y se aprobaron 31</p> <p>Mayo : se solicitaron 28 ticket y se aprobaron 27</p> <p>Corte a 25 de junio : se solicitaron 24 ticket y se aprobaron 23</p> <p>Los números de ticket corresponden a peticiones, productos no conformes, rechazos del Sistema que se envían al HQ-RUNT a través de la herramienta REMEDY que permite continuar con la viabilidad de un Trámite.</p> <p>Durante el tercer trimestre del año se continua con la implementación de los tres filtros con el fin de dar cumplimientos a los requisitos normativos e institucionales para la realización de trámites las fallas que se han encontrado se van subsanando en el filtro siguiente como falta firmas, errores de diligenciamiento en el FUNAL; el 08 de julio desde la sede Operativa se emitió el memorando No 10npara la racionalización del uso de papel y fortalecimiento de la gestión documental digital donde se resalta entre otros la verificación de requisitos de trámites en la plataformas autorizadas como SIMIT, cámara de comercio, adres, RUNT y notarías, etc ; de igual manera se han desarrollado tres reuniones con el equipo de archivo la primera con presencia de la dirección, planeación y coordinador de la Sede Operativa con el fin de aunar esfuerzos para la optimización de tiempos de respuestas en la entrega de hojas de vida vehiculares necesarias para la realización de trámites diarios y el envío de expedientes a la sede operativa en la caso de Traslados a otros Institutos de Tránsitos, este último mejoró la oportunidad de envío razón por la cual se traslados se han realizados en cumplimiento de los términos de oportunidad.</p> <p>Durante el cuarto trimestre se continua con la consolidación mensual de solicitudes aprobadas y rechazadas que incluye tanto los ajustes derivados</p> <p>de productos no conformes como los generados por tickets de la herramienta REMEDY de RUNT a continuación se detalla las correcciones realizadas a través de la herramienta REMEDY por Tickets sin acto administrativo</p> <p>ACTUALIZACION DE PROPIETARIOS OT. 2</p> <p>ACTUALIZACION PERSONA NATURAL CAMBIO DE SEXO 0</p> <p>ACTUALIZAR ESTADO LICENCIAS DE CONDUCCION MIGRADA 4</p> <p>ASIGNACION DE RANGO DE COMPARENDOS OT 2</p> <p>CARGUE DE CAPACITACION OT. 1</p> <p>CAMBIO DE DOCUMENTOS 12</p> <p>GENERAR REPORTE OT. 1</p> <p>INFORMATIVO-ESTADO DE INCIDENTE 7</p> <p>INFORMATIVO-INFORMACION GENERAL DE LA APLICACION, OT 13</p> <p>INSCRIPCION, LEVANTAMIENTO Y ELIMINACION DE PREnda RNA MIGRADA OT. 9</p> <p>RESETEAR CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APlicativo RUNT. OT 3</p> <p>VALIDACION GENERAL DE SISTEMA OT. 4</p> <p>VALIDACION GENERAL DEL SISTEMA RUNTPRO, OT 17</p> <p>VALIDACION IMPRESION- REIMPRESION CERTIFICADOS RUNT OT. 9</p> <p>VALIDACIÓN IMPRESIÓN Y/O REIMPRESIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN RUNTPRO OT 3</p> <p>VALIDACIÓN IMPRESIÓN Y/O REIMPRESIÓN LICENCIA DE TRANSITO RUNTPRO, OT 18</p> <p>VALIDACION INGRESO APlicativo RUNT. OT 0</p> <p>VALIDACION INSCRIPCION CONCURRENTE 2</p> <p>Verificar PERFIL USUARIO APlicacion RUNT. 1</p> <p>TOTAL 108 En cuanto a los rechazos en octubre; 5; Noviembre 3; diciembre: 0 cabe resaltar que estos rechazos se solucionan en el mes siguiente durante el cuarto trimestre no se presentaron rechazos definitivos.</p>
6	Actualizar y/o Fortalecer el Sistema de SOFTWARE.	Garantiza que la infraestructura locativa y de sistemas puedan satisfacer las necesidades de los usuarios.	100%	<p>Se realizó ampliación de la banda ancha pasando de 50 a 150 megas con el fin de mejorar el funcionamiento de las plataformas de uso institucional que permita mayor eficiencia en el proceso de trámites.</p> <p>Durante el segundo trimestre se solucionó el tema por parte de QUIPUX de la repetición de firma. Continuando con el proceso de mejoramiento de infraestructura se implementó el pago con tarjetas para comparendo físicos que habían generado quejas por parte de los ciudadanos e impedían la realización de trámites por no estar a paz y salvo.</p> <p>Durante el tercer trimestre se realizó la adecuación locativa área conexa a la Sede operativa con el fin de garantizar espacios más amplios y de confort para la atención de los ciudadanos que requieren atención en el Instituto de Transito del Atlántico sede Baranoa, cuenta con una sala amplia con capacidad y comodidad de sillas para 60 personas con 6 ventanillas disponibles, a esta área se trasladó la oficina del coordinador con una vista total al área de atención que permite monitorizar y priorizar contingencias, de igual manera se trasladó todo el manejo de especies veniales que incluye impresoras e inventario; se continua con el área antigua con capacidad y disponibilidad de sillas para 20 personas en esta zona se atienden los comparendo físicos y electrónicos, la inscripción y modificaciones en el RUNT y se encuentra el Punto de Banco Davivienda.</p> <p>Durante el cuarto trimestre finalizó el traslado al área conexa a la Sede operativa con el fin de garantizar espacios más amplios y de confort para la atención de los ciudadanos que requieren atención en el Instituto de Transito del Atlántico sede Baranoa, cuenta con una sala amplia con capacidad y comodidad de sillas para 60 personas con 6 ventanillas disponibles, a esta área se trasladó la oficina del coordinador con una vista total al área de atención que permite monitorizar y priorizar contingencias, de igual manera se trasladó todo el manejo de especies veniales que incluye impresoras e inventario; se continua con el área antigua con capacidad y disponibilidad de sillas para 20 personas en esta zona se atienden los comparendo físicos y electrónicos, la inscripción y modificaciones en el RUNT y se encuentra el Punto de Banco Davivienda.</p> <p>Se solicitó al señor Jesús NIÑO, Soporte Técnico de QUIPUX, la parametrización en la plataforma para evitar la repetición de la misma firma al momento de la liquidación de comparendos, que en este caso corresponde a la firma de la Señora Angela González que se repite en todos los trámites de este tipo.</p>

**PORCENTAJE DE EJECUCIÓN: 100%**

**Evaluación:** El plan de acción de la Oficina de sede operativa de Baranoa, tiene programadas 6 actividades las cuales presentan un cumplimiento del 100%.

**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 último monitoreo con corte 30 de diciembre, el siguiente fue el resultado de la medición de los mismos:

GRT-IN01 Porcentaje de cumplimiento de Requisitos legales.	Durante el cuarto trimestre. El indicador de porcentaje de cumplimiento de requisitos legales en los trámites realizados en la sede operativa alcanzó un nivel de gestión satisfactorio, evidenciando el compromiso del proceso con el cumplimiento normativo y la correcta aplicación de los procedimientos establecidos. Se continua con el seguimiento mensual por parte del coordinador de la sede tomando una muestra aleatoria a los cuales se les aplicará una lista de verificación de cumplimiento para evaluar conformidad; durante el mes octubre se verificó un total de 45 trámites y 44 estuvieron conformes para un 97% de cumplimiento según la fórmula de cálculo; en el mes noviembre el cumplimiento fue del 95% con 39 trámites conformes de 41 verificados, en diciembre el cumplimiento fue del 93% con una muestra de 47 trámites de los cuales 44 fueron conformes.
GRT-IN02 Promedio de Oportunidad de Respuesta de PQRSD.	Para el cuarto trimestre el promedio de respuesta tuvo un comportamiento variable; en el mes de octubre se recibieron 298 PQRSD, como una sumatoria de días de respuesta de 7698 días generando una oportunidad de respuesta por parte del proceso de trámites de 26 días , para el mes noviembre se recibieron 335 peticiones con una sumatoria de días de respuesta de 6343 para una oportunidad de 23 días; para el mes de diciembre se recibieron 226 con una sumatoria de días de respuesta de 3525 y una oportunidad 16 días. La oportunidad de respuesta durante el trimestre estuvo marcada por la transición a ORFEO NG la cual generó una criticidad en la oportunidad de respuesta para los meses de agosto y septiembre. La sumatoria de días de respuesta se tomará desde el día en que la PQRSD se asigna al proceso de Trámites. Sin embargo, el resultado puede no ser concluyente a nivel institucional, pero si a nivel de proceso.
GRT-IN03 Porcentaje de Productos no conformes.	Este indicador muestra un resultado durante el cuarto trimestre tuvo un resultado aceptable del 2% de productos no conformes en su mayoría por errores generados por la máquina, en los tres meses.

**Evaluación de la gestión del riesgo:** Como resultado de los 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 y se evidenció la ejecución de los controles

Riesgos:	49	Realización de trámites por fuera de los requisitos legales e internos
	50	Desactualización e inconsistencias en la información de la base de datos del parque automotor
	51	Demora en el envío de los historiales del parque automotor generando retrasos en los trámites
	52	No emisión oportuna y/o con calidad de licencias
	53	Falta de controles en la asignación de roles y responsabilidades dentro del software QUIPUX
	54	pérdida o extravío de hoja de vida de los historiales de los vehículos durante el traslado del mismo al otro organismo de transito
	55	Cargue erróneo en el sistema de características de los vehículos a matricular
	20c	Recibir dinero para agilizar un trámite
	21c	Alterar o modificar el sistema de información en la tasa de tránsito y datos del parque automotor
	8c	Inadecuado manejo de las credenciales de acceso a los sistemas institucionales

**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 2025, 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 diciembre de 2025 y en los seguimientos a los planes de gestión realizados por la Oficina de Planeación. 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 punto cero (10.0).

**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.

**8. Firmas:**

**SHIRLEY GIRALDO CADAVID**  
 Profesional Universitario

**YENERIS MOLINA MOLINA**  
 Jefe de la Oficina de Control Interno