SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
MINISTERIO DE TRANSPORTE

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

R. INFORME	Auditoría Proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones - Gestión e Notificaciones y de Constancias de Ejecutorias
2. FECHA	Mayo 16 de 2017.
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretario General: Alcides Espinosa Ospino. Coordinadora Grupo Notificaciones: Diana Carolina Merchán Baquero.
4. EQUIPO AUDITOR	Jefe Oficina de Control Interno: José Jorge Roca Martínez. Contratista Auditora: Dilsa Lucia Bermudez Betancourt.
5. OBJETIVO	Realizar el seguimiento, evaluación y verificación de la Gestión Institucional para el cumplimiento de los objetivos misionales y el adecuado desarrollo del Sistema Integrado de Gestión Institucional en la Superintendencia de Puertos y Transporte, que conlleve a la identificación de oportunidades de mejora, en lo concerniente a la gestión de notificaciones.
6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	Involucra gestión de notificaciones y proyección, revisión y emisión de constancias de ejecutoria.
7. PERSONAL ENTREVISTADO	Coordinadora Grupo Notificaciones - Diana Carolina Merchán Baquero. Coordinadora Grupo Gestión Documental - Lucy Nieto Suza, en el tema de devoluciones.
8. FECHA DE EJECUCIÓN DE LAS AUDITORIAS	10 de marzo 2017 a 05 de mayo de 2017.
9. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (CRITERIOS)	Lista de Chequeo diligenciada. Envío de notificaciones de las delegadas de Puertos y Concesiones e Infraestructura.

10. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

- Se inicia la auditoría al proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones en lo concerniente a la Gestión de Notificaciones y de Constancia de ejecutorias de acuerdo con el programa de auditorías aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo el 10 marzo de 2017.
- Se realiza la apertura de la auditoría al proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones en lo concerniente a la gestión de notificaciones y de constancia de ejecutorias, sesión en la cual se presenta la metodología para la auditoría y se establecen los canales de comunicación, el 10 de marzo de 2016.
- Se solicita el diligenciamiento de la lista de chequeo de la auditoría a la Coordinación del Grupo de Notificaciones, vía correo electrónico, el 14 de marzo de 2017.
- Se recibe la respuesta parcial a la lista de chequeo el 06 de abril 2014.
- Se realizan visitas en sitio lo días 06 y el 20 de abril de 2017.
- Se elabora informe preliminar.
- Se revisa las respuestas de la lista de chequeo para la auditoría al proceso, con los siguientes resultados
  - ¿Los funcionarios y los contratistas se han capacitado en el procedimiento Notificaciones durante la vigencia 2016? Anexar lista de asistencia, material de capacitación, evaluaciones calificadas y refuerzos. R/:" Cada funcionario y contratista ha sido capacitado en el procedimiento de Notificaciones para cumplir a cabalidad con las funciones designadas. Los funcionarios y contratistas tienen conocimiento de la

cartilla Atención al ciudadano". Al respecto, el auditor pregunta a los funcionarios y contratistas de la dependencia en la auditoría en sitio si conocen como consultar el procedimiento de Notificaciones y la cartilla Atención al Ciudadano, la respuesta fue que no conocían, uno de los contratistas mostró copia de procedimiento de Notificaciones de Kawak, el cual ya no está vigente.

Se les indica a los funcionarios y contratistas del Grupo de Notificaciones la ruta para acceder a la cadena de valor y consultar el subproceso y la cartilla: http://intranet.supertransporte.gov.co/cadena de valor/cadena de valor/procesos misionales atención y al ciudadano y notificaciones/notificaciones.

- ¿Anexar la lista de normas vigentes que rigen el subproceso de Notificaciones? Se revisa el normograma del proceso publicado en la intranet, a corte 27 de mayo de 2016 y se identifica que no está actualizado de acuerdo con las normas relacionadas por el Grupo de Notificaciones, a saber: Sentencia C-1076 de 2002; Ley anti-trámites 019 de 10 de enero de 2012.
- Aspectos operativos de la visita en sitio: Se evidencia que el servidor público asignado a la ventanilla no entregó la cédula de ciudadanía al ciudadano o no identificó el olvido del documento, de quien realizó el trámite de notificación. Por lo anterior, haciendo analogía de la siguiente norma: "Ley 962 de 2015, artículo 18. Prohibición de retener documentos. Ninguna autoridad podrá retener la cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería, el pasaporte, la licencia de conducción, el pasado judicial, la libreta militar, o cualquier otro documento de las personas. Si se exige la identificación de una persona, ella cumplirá la obligación mediante la exhibición del correspondiente documento. Queda prohibido retenerlos para ingresar a cualquier dependencia pública o privada". Se recomienda, se solicite por escrito a los funcionarios y contratistas del Grupo de Notificaciones que asesoran a los ciudadanos en la notificación que, al solicitar la identificación al vigilado, validen los datos y entregue de inmediato el documento y cerciorasen de recibido por la persona (Sr. o Sra. le entrego su identificación).
- Se identificó retrasos en el archivo de gestión de las resoluciones, comunicaciones y circulares de la vigencia 2017 no se encuentran archivadas lo que puede generar posibles pérdidas de documentos, deterioro de documentos y retraso en las operaciones del Grupo de Notificaciones.
- ¿Los funcionarios y contratistas tienen actualizado el árbol electrónico por funcionario y por contratista y coinciden con la tabla de retención documental actualizada del Grupo de Notificaciones? Anexar pantallazos. Se revisa el computador asignado al Técnico Administrativo no se está creado el árbol electrónico de acuerdo con la tabla de retención documental de la dependencia con vigencia 31 de enero de 2014.
- ¿Describir el procedimiento actual de Notificaciones y anexar la base de datos del comportamiento de las notificaciones de la vigencia 2016?: El acto administrativo llega al Grupo de Notificaciones se procede a asignarle un número a cada acto, después de tener este número se envía citación a Notificación para que el vigilado se presente a realizar el proceso de Notificación personal si el vigilado no se presenta, se procede a enviar el aviso; si el aviso se devuelve, se realiza la notificación por aviso web.
- Se solicitó a la Delegada de Puertos el 21 de abril 2017 informar sobre aquellas solicitudes de notificación que han presentado incumplimiento con el procedimiento o errores en la notificación o no se notificaron y se recibió respuesta el 02 de mayo 2017. Se analizó los diferentes casos identificándose un tiempo promedio de notificación de trece (13) días, que se realiza la notificación no se realizó personal, pesar de que en algunos casos la dirección del vigilado es la misma del RUES y en otras el oficio de notificación presenta una dirección diferente a la del RUES (ver anexo No. 3b).

1. **Comportamiento de anulaciones:** Se revisó la totalidad de las anulaciones de la vigencia 2016. El comportamiento es el siguiente:

Acta de anulación No.	Fecha	No resolución	Observaciones
No registra.	01/12/2016.	67310.	El proyecto presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación y no presenta Número consecutivo del acta.
No registra.	07/09/2016.	45145.	Por error involuntario del usuario radicador, se generó un número de resolución para el envío de una citación a notificación y no presenta Número consecutivo el acta.
No registra.	29/08/2016.	42911.	El proyecto presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación y no presenta Número consecutivo del acta.
No registra.	26/08/2016.	42582.	El proyecto fue recogido del Grupo de Notificaciones, por lo tanto, se procedió a la anulación.
9.	22/07/2016.	19987, 20006, 20192 al 20197, 20202, 20214 al 20215, 20218, 20221 al 20222, 20225, 20227,	Los actos ya habían sido numerados con los números de No. 4778 de 29 de enero de 2016, No. de 16518 de 25 de mayo de 2016, No. 18969 de 02 de junio de 2016 y No. 24742 de 28 de junio de 2016.
		20004 a 20006, 20055 a 20057, 20061.	Los actos ya habían sido numerados con los números 34044 de 18 de diciembre de 2014, No. de 19818 de 25 de septiembre de 2015, No. 19759 de 25 de septiembre de 2015, No. 17811 del 04 de septiembre de 2015, No. 17817 de 04 de septiembre de 2015, No. 17980 de 08 de septiembre 2015 y No. 19560 del 25 de septiembre de 2015.
No registra.	07/07/2016.	27691.	El proyecto fue recogido del Grupo de Notificaciones, por lo tanto, se procedió a la anulación.
No registra.	01/07/2016.	26273.	El proyecto fue presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación.
8.	28/06/2016.	1303 al 1320.	Se creó un error en el sistema de Gestión Documental Orfeo, saltándose el consecutivo de dicha numeración, por lo tanto, se procedió a la anulación.
7.	27/05/2016.	17335 al 17680.	Se creó un error en el sistema de Gestión Documental Orfeo, por lo tanto, se procedió a la anulación.
6.	13/05/2016.	19974 a 19986, 19988 a 20003, 20007 a 20008, 20012 a 20054, 20058 a 20060, 20062 a 20068, 20198 a 20201, 20203 a 20213, 20016 a 20217, 20219 a 20020, 20223 a 20224, 20026, 20028 a 20029, 20279, 20281.	Los actos ya habían sido numerados con los números de No. 4778 de 29 de enero de 2016 y No. de 5758 de 09 de febrero de 2016...
5.	11/03/2016.	8222.	El proyecto fue presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación.
4.	27/02/2016.	7342.	El proyecto fue presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación.
3.	19/02/2016.	6439, 6440.	El proyecto fue presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación.

2.	29/01/2016.	4570, 4571.	El proyecto fue presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación.
1.	25/01/2016.	2837.	El proyecto fue presentaba inconsistencias por falta de datos, por lo tanto, se procedió a la anulación.

Se identificó que las actas de anulación de la vigencia 2016 no se encuentran archivadas de acuerdo con las normas de gestión documental, ni digitalizadas, ni llevan un estricto orden consecutivo, toda vez que seis (6) de ellas no están numeradas y las actas del 01 y 07 julio de 2016 no les fue asignado consecutivo mientras que la del 22 de julio del 2016 sí.

Informó la Coordinación de Notificaciones que en lo corrido del 2017 no se han generado anulaciones y se solicitó al Grupo de Informática y Estadística si se habían presentado saltos de consecutivo por fallas o errores en el aplicativo de Gestión Documental Orfeo durante la vigencia 2017 (GLPI del 11 de abril de 2017) y recibió respuesta 10may2017 donde se identifican saltos por error de digitación (ver anexo No. 1). No obstante, no se anexaron actas de anulación por parte de la Coordinación del Grupo de Notificaciones, ni trámites similares.

2. **Comportamiento de circulares externas**: Se revisó la totalidad de circulares de la vigencia 2017, publicadas en la página web el 08may2017 y presentan el siguiente es el comportamiento de las circulares:

No.	Fecha	Asunto	Observaciones
000024	04may2017	Cumplimiento de la Resolución No. 995 de 2017	Publicada en la página web.
000023	27abr2017	Cumplimiento de la Resolución No. 993 del 25 de abril 2017 del Ministerio de Transporte.	Publicada en la página web.
000022	12abr2017	Medidas especiales para mejorar la movilidad de los usuarios del servicio del corredor Bogotá - Villavicencio para los días 15, 16 y 17 de abril de 2017.	Esta publicada en la página web pero no se menciona en la circular el medio de publicación.
000021	12abr2017	Medidas para garantizar la prestación del servicio público de transporte terrestre automotor por carretera (Intermunicipal) temporada Semana Santa 2017.	Publicada en la página web.
000020	10abr2017	Campaña "#ViajeALoBien": Apoyo a la campaña de la Superintendencia de Puertos y Transporte por la calidad y la continuidad del servicio público terrestre de pasajeros de 12 al 17 de 2017.	Esta publicada en la página web pero no se menciona en la circular el medio de publicación, emitida por la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor.
000019			No esta anulada, ni publicada.
000018	31mar2017	Cumplimiento del registro de encuesta.	Publicada en la página web.
000017	31mar2017	Aplicativo para consulta de los vehículos autorizados en los convenios...	Publicada en la página web.
000016	30mar2017	Acceso a copias y expedientes de investigaciones administrativas – se deroga circular No. 58 de 2016.	Publicada en la página web.
000015	30mar2017	Acciones para la Semana Santa 2017.	Publicada en la página web.
000014	28mar2017	Reporte de Información a través del sistema de indicadores de gestión portuaria –SIGP.	Publicada en el Diario oficial el 30mar2017.
000013	22mar2017	Recaudo por el concepto del valor del servicio.	Publicada en la página web.
000012	15mar2017	Cancelación habilitación Rápido Humeada S.A.	Publicada en la página web.
000011	22feb2017	Requerimiento perentorio vigilados que aún no se encuentran en el sistema Vigia.	Publicada en la página web.
000010	10feb2017	Cargue de la Información para la expedición del certificado de Revisión Técnico mecánica y emisiones contaminante.	Publicada en la página web.
000009	10feb2017	Reporte de los contratos de prestación de servicio en el Sistema Vigia.	No esta publicada, ni anulada, la circular fue expedida por la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor.
000008	10feb2017	Indicadores de las acciones para el control de la informalidad de ilegalidad.	Publicada en la página web.
000007	02feb2017	Ampliación plazo de implementación seguridad en prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	Publicada en la página web.
000006	27ene2017	Contratación del servicio de transporte escolar.	Publicada en la página web, se publica 31ene2017 en el Diario Oficial.
000005	19ene2017	CIRCULAR No. 05 de 2017: Acceso a copias y expedientes de investigaciones administrativas - se subroga la circular 58 de 2016.	Publicada en la página web, se publica 20ene2017 en el Diario Oficial.
000004	17ene2017	Reporte de información financiera correspondiente al año 2015, que debió entregarse en el año 2016.	Publicada en la página web.
000003	11ene2017	Ampliación plazo establecido en la Circular No. 01 de 2017.	Publicada en la página web.
000002	06ene2017	Campaña "#ViajeALoBien", Apoyo al convenio para la promoción de la campaña de prevención vial de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, para los días del 6 al 10 de enero de 2017.	Publicada en la página web.
000001	03ene2017	Ampliación de los criterios establecidos mediante Circular Conjunta No. 064 de 2016.	Publicada en la página web.

De igual forma, se revisaron cuatro circulares externas de la vigencia 2017 de un total de 26 circulares, durante la visita en sitio del 20 de abril de 2017 se identificó que no se había publicado la Circular Externa No. 09 de 10feb2017 de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor y ni se evidencian trámites relacionados.

Luego se consulta la página web de la entidad en 08may2017 y se identifica que no está publicada la circular No. 19 de 2017.

3. **Notificaciones Electrónicas:** Se revisaron las siguientes notificaciones electrónicas de un total de 1440 a 20abr2017, el comportamiento es el siguiente:

No.	Fecha	Asunto	Empresa	Observaciones	Tiempo de notificación
001734	27ene2017	Por cual se falla la investigación administrativa...	MEGATOUR S.A.S.	08jul2012 solicito la notificación electrónica y se notifica la resolución en 31/01/2017.	3 días
002914	14feb2017	Por cual se falla la investigación administrativa...	Cooperativa de transportes de ciudad Bolívar – COTRACIBOL.	17feb2014 solicito la notificación electrónica y se notifica la resolución en 16/02/2017.	2 días
006364	17mar2017	Por cual se falla la investigación administrativa...	Empresa de Transporte y Servicios Especiales de La Guajira Ltda.	14ago2012 aprox. solicito la notificación electrónica, no se observa bien y se notifica la resolucion en 23/03/2017.	4 días
007034	24mar2017	Por cual se falla la investigación administrativa.	Continental de Transportes Ltda. Transcontinental en reorganización.	07feb 2014 solicito la notificación electrónica, se notifica la resolución personalmente el 06abr2017 y notificación electrónica 28mar2017.	4 días
007137	24mar2017	Por cual se falla la investigación administrativa...	Continental de Transportes Ltda. Transcontinental en reorganización.	07feb 2014 solicito la notificación electrónica, se notifica la resolución personalmente el 06abr2017 y notificación electrónica 28mar2017.	4 días
007490	28mar2017	Por cual se falla la investigación administrativa...	Continental de Transportes Ltda. Transcontinental en reorganización.	07feb 2014 solicito la notificación electrónica, no se observa bien y se notifica la resolución en 30/04/2017.	2 días
009792	10abr2017	Por cual se falla la investigación administrativa...	Continental de Transportes Ltda. Transcontinental en reorganización.	27sep2016 solicito la notificación electrónica, no se observa bien y se notifica la resolución en 12/04/2017.	2 días
Promedio					2,833

Durante las visitas en sitio de los días 9 y 20 de abril de 2017 se identifican las siguientes debilidades en la operación:

Se ingresa a los sistemas (Orfeo, Intranet, entre otros) de la entidad utilizando el usuario y la contraseña del funcionario Felipe Pardo Pardo, por parte de un contratista de la dependencia, esto a pesar de que el funcionario estaba disfrutando de vacaciones, periodo comprendido entre el 21mar2017 a 04may2017. Lo anterior denota un incumpliendo con las medidas de seguridad definidas por el Grupo de Informática y Estadística y genera un riesgo de manipulación de la información, afectando su confiabilidad.

4. **Constancias de ejecutorias**: Se revisó el siguiente comportamiento del trámite de las constancias de ejecutorias:

Vigencia	No. de constancia ejecutoria tramitadas	No. de constancia ejecutoria que no se pueden expedir	No. de constancia de ejecutoria pendientes	Total constancia de ejecutoria	Observación
2017	52	0	8.236	8.288	No se ha iniciado el trámite a pesar de que han transcurrido los cuatro primeros meses de la vigencia.
2016	1624	5539	26000	33163	En las constancias pendientes se excluyen el número de constancias ya tramitadas 1624 y 5539 que se revisaron pero no se pueden expedir por diferentes causales.
2015	4113	13261	Por revisar por el Grupo de Notificaciones	ND	

Al respecto, la Coordinación de Notificaciones presento a la Secretaria General un plan de acción para elaborar las constancias ejecutorias del 2016, el 19 de abril de 2017.

5. Comportamiento de devoluciones:

Con el fin de conocer el tratamiento de las devoluciones del Grupo de Notificaciones, se solicitó al Grupo Gestión Documental el comportamiento de las devoluciones de las vigencias 2016 y 2017 el 07abr2017 por correo electrónico. Se recibió respuesta el 07abril2017, se analizó la información, se estableció la variación presentada, identificándose que la mayoría de causales han aumentado, siete (7) de un total de once (11).

AÑO	2017		2016		Variación G. Notificaciones 2016/2017	Variación SPT 2016/2017
MOTIVO DE DEVOLUCIÓN	Grupo Notificaciones	SPT	Grupo Notificaciones	SPT		
Fuerza Mayor (FM)	0	2	13	67	-100%	-97%
Apartado clausurado (AC)	0	0	7	12	-100%	-100%
No contactado (NC)	2	2	16	43	-88%	-95%
Fallecido (FA)	7	7	1	9	600%	-22%
Rehusado (RE)	90	147	121	471	-26%	-69%
No reclamado (NR)	172	208	65	1,430	165%	-85%
Dirección Errada (DR)	363	506	131	1,453	177%	-65%
Cerrado (CE)	521	666	275	1,657	89%	-60%

No existe número (NE)	904	1,194	415	3,815	118%	-69%
Desconocido (DE)	1,146	1,307	506	3,767	126%	-65%
No reside (NS)	2,364	2,637	1,173	5,255	102%	-50%
RP	0	1	0	0	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
TOTAL	**5,569**	**6,677**	**2,723**	**17,979**	**105%**	**-63%**
PARTICIPACIÓN Grupo Notificaciones del SPT		**83%**		**15%**		**451%**

De igual forma, se revisó el seguimiento que realiza el Grupo de Gestión Documental a las notificaciones con devolución, para lo cual el Grupo remite a Servicios Postales Nacionales 472 los requerimientos de los envíos en proceso del mes y las inconsistencias presentadas, periódicamente, ver oficio No. 20175600225651, radicado 31mar2017 (ver sistema gestión documental Orfeo). Así mismo, se identifica dentro del seguimiento que el Grupo de Notificaciones se envía a las diferentes dependencias las devoluciones (ver memorando No. 20175500049403, radicado 16ene2017). No obstante, en el seguimiento se evidenció un total ciento ochenta 180 requerimientos sin respuesta a 15may2017 de las vigencias 2016.
No obstante, se identificó que el comportamiento de devoluciones es superior al 5% en las vigencias 2016 y 2017 generándose una no conformidad. Finalmente, se recomienda que la Secretaria General de la Entidad solicite una reunión con la Presidencia de Servicios Postales Nacionales 472 para informar los incumplimientos contractuales, dejar un acta y hacer seguimiento.

11. FORTALEZAS:

Durante la ejecución de la auditoría se evidencia gran capacidad de trabajo de los funcionarios y contratistas del Grupo de notificaciones, trabajo en equipo y disposición para recibir la auditoría y la aplicación de oportunidades de mejora.
Se identifica en el procedimiento de generación de constancia de ejecutoria varios filtros para garantizar la calidad de las mismas.

12. NO CONFORMIDADES :

Número de la No Conformidad	Requisito que Incumple
1	**Ausencia de control de notificaciones (resoluciones, comunicaciones y circulares)** Se incumple el subproceso de notificaciones y gestión documental debido a: a) No se evidenció un control para el número de consecutivos asignados para notificaciones del sistema de gestión documental Orfeo o la herramienta que defina SPT, ni se anularon los números consecutivos de la vigencia 2017 que presentaron saltos o errores en la herramienta, errores de la operación, entre otros (ver anexo No. 1). b) No se anularon las Circulares No. 009 y 019 de 2017, ni se publicaron, ni se evidenció trámites relacionados (ver anexo No. 2). c) No se aplicaron las normas de gestión documental en las actas de anulación de notificaciones de la vigencia 2016 y circulares (archivo, árbol electrónico, expedientes virtuales).

<table>
<tr><td></td><td>d) Normograma del proceso desactualizado.
e) Vulneración de los protocolos de seguridad informática para el acceso a los sistemas de la entidad (Orfeo, Intranet, entre otros).
f) Los funcionarios y contratistas desconocen el subproceso de Notificaciones oficial publicado en cadena de valor a la fecha de la auditoría (visita en sitio).

Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el componente Direccionamiento Estratégico en el numeral 2 modelo de operación y en la Norma técnica de calidad NTCPG1000 numeral 8.2 Seguimiento y medición, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto no conforme o servicio.

Lo anterior, genera incertidumbre en el manejo y control de las notificaciones (resoluciones, comunicaciones y circulares) o posible pérdida.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Constancias de ejecutoria de las vigencias 2016 y 2017:

Se reitera el incumplimiento del subproceso de Notificaciones, debido a que no se han generado las siguientes constancias de ejecutoria:

<table>
<tr><th>Vigencia</th><th>No. de constancia ejecutoria tramitadas</th><th>No. de constancia ejecutoria que no se pueden expedir</th><th>No. de constancia de ejecutoria pendientes</th><th>Observación</th></tr>
<tr><td>2017</td><td>52</td><td>0</td><td>8.236*</td><td>No se ha iniciado el trámite.</td></tr>
<tr><td>2016</td><td>1624</td><td>5539</td><td>26000*</td><td></td></tr>
<tr><td>2015</td><td>4113</td><td>13261</td><td>Por revisar por el Grupo de Notificaciones</td><td></td></tr>
</table>
➢ Información suministrada por el Grupo de Notificaciones en la visita en campo (20abr2017).

Se identifica que el cuadro de la base de datos para identificar la expedición de constancias de ejecutoria presenta errores de digitación.

Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el componente Direccionamiento Estratégico en el numeral 2 Modelo de operación y en la Norma Técnica de Calidad NTCPG1000 numeral 8.2. Seguimiento y Medición, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio.

Lo anterior, puede generar que los procesos que se deben surtir en la SPT una vez expedida la constancia se retrasen y si involucran ingresos para la entidad se demoren también.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Devoluciones de notificación:

Se identificó que la entidad incurre en costos por concepto de devoluciones del grupo de notificaciones en la vigencia 2015 de No. de 2723 por valor de $18'621.600 y en lo corrido en la vigencia 2016 de No. de 5569 por valor $ 30´037.500 del mismo grupo. No obstante, no se cumple con el objetivo de notificar personalmente. Además, no se evidencia reducción en los tiempos de notificación (ver anexo No. 3a).</td></tr>
</table>

	Las devoluciones presentadas por el Grupo de Notificaciones en lo corrido del 2017 son 5.569 de un total de 6.678, es decir un 83% del total de la SPT. No se ha definido, ni aprobado, ni divulgado, ni se ha dado la puesta en marcha de un procedimiento transversal e institucional de devoluciones. Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el componente Direccionamiento Estratégico en el numeral 2 modelo de operación y en la Norma técnica de calidad NTCPG1000 numeral 8.2 Seguimiento y medición, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio. Lo anterior, puede generar posibles demandas por parte de los vigilados, toda vez que no se notifica en la dirección dada por el vigilado. La anterior no conformidad debe ser tramitada en conjunto por el Grupo Notificaciones, Grupo Gestión Documental, áreas emisoras de oficios, comunicaciones y circulares de la entidad y la Oficina Asesora de Planeación.
4	**No se dispone de la carta de trato digno al ciudadano o usuario:** Se incumple con la Ley 1437 de 2011 debido a que no se dispone de la carta: Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Esta no conformidad debe ser gestionada por el Grupo de Notificaciones en conjunto con el Grupo de Atención al Ciudadano con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

13. OBSERVACIONES:

1. **Gestión Documental:**
   Se recomienda, actualizar la tabla de Retención Documental de la dependencia, la cual se actualizó en enero 31 de 2014 (ver anexo No. 4).
2. **Plan de Acción:**
   Se recomienda, nuevamente para el buen funcionamiento de la gestión del subproceso de Notificaciones, solicitar a la Oficina Asesora de Planeación que se incluya en el plan operativo anual, actividades y compromisos del Grupo de Notificaciones.
3. **Sistema de información Vigía módulo Notificaciones:**
   Se evidenció a la fecha de cierre de la auditoría que el módulo de Notificaciones del Sistema Nacional de Supervisión al Transporte - Vigía, no está operando en producción, generándose posible incumplimiento del Contrato No. 367 de 2015 cuyo objeto es y sus respectivas prorrogas: Prestar los servicios de ACTUALIZACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SUPERVISION AL TRANSPORTE -VIGIA, DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE, INCLUIDO EL MANTENIMIENTO, SOPORTE Y GARANTÍA, que para el presente contrato se denominará EL SERVICIO. Por su parte la SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y

TRANSPORTE, adquiere el SERVICIO, con las especificaciones técnicas estipuladas en la solicitud de oferta.

Se recomienda, al Grupo de Informática y Estadística estudiar el resultado del informe "Informe de Módulos Software Vigía, versión 1.0 dado por el INFOTIC S.A. Convenio Interadministrativo No. 399 de 2016, ver páginas 38-40.

4. Estructura Organizacional:

Se recomienda, la puesta en marcha del Estudio Técnico para el Rediseño Institucional 2016, una vez surtidas las aprobaciones respectivas, para que el Grupo de Notificaciones pueda contar con la planta de personal adecuada que permita el flujo normal de las operaciones y la estabilidad del proceso. Lo anterior, debido a que el Grupo de Notificaciones presenta sólo (4) funcionarios provisionales y diez y seis (16) contratistas a la fecha de auditoría. Es decir, un 80% del personal de la dependencia es contratista.

Se evidencia en la planta de cargos a corte marzo 30 de 2017 el siguiente comportamiento en el grupo Notificaciones:

GRUPO DE NOTIFICACIONES					
#	Cargo	Cód.	Grado	Titular	
1	PROFESIONAL ESPECIALIZADO.	2028	13	MERCHAN BAQUERO DIANA CAROLINA.	PROV.
2	TÉCNICO ADMINISTRATIVO.	3124	6	PARDO PARDO FELIPE.	PROV.
3	SECRETARIA EJECUTIVA.	4210	16	LEAL GUATAQUIRA KAROL ANDREA.	PROV.
4	AUXILIAR ADMINISTRATIVO.	4044	15	MATEUS POVEDA CARLOS DAVID.	PROV.

5. Mejora de procesos:

Se recomienda, asegurar el subproceso de Notificaciones (caracterización, procedimientos, instructivos y formatos e indicadores, insumos y política), considerando los resultados de la auditoría al proceso Direccionamiento Estratégico – Documentación cadena de valor y las siguientes sugerencias:

- En el diagrama de flujo del subproceso Notificaciones denominar las columnas Izquierda por Entradas y la de Derecho por Salidas, para facilitar la comprensión de los funcionarios y/o contratistas, no expertos en el tema de procesos.
- Incluir las actividades asignadas a la Secretaria Ejecutiva del Grupo de Notificaciones en el proceso.
- Incluir la revisión que realiza el Coordinador Grupo de Notificaciones a las notificaciones, comunicaciones, constancias de ejecutoria y circulares.
- Incluir una decisión antes de notificar para evitar que se notifique por el medio no autorizado por el vigilado ej.: para los casos de notificación electrónica.
- Detallar la revisión antes de notificar, comunicar y expedir la constancia de ejecutoria.
- Incluir el trámite de las circulares.
- Detallar cada una de las actividades del flujo del proceso (que se hace, medio, insumos, frecuencia, formato que se emplea, sistema donde se ejecuta, entre otros), de tal forma que sea la guía para la ejecución de actividades del funcionario y/o del contratista que ejecuta y para validación de las áreas de seguimiento y control de la entidad y de los entes de control.
- Incluir dentro de las salidas, la constancia de ejecutoria con destino al subproceso.
- Actualizar las funciones de los cargos de acuerdo con la actualización del proceso.
- Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a las preguntas del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión - FURAG de la Función Pública, vigencia 2016, en el componente de Procesos:

Pregunta ¿La documentación de los procesos facilita el trabajo de los servidores? (no tiene conocimiento, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo).

- Elaborar carta de trato digno y protocolo de atención.

6. Trámite de Notificaciones:

La Coordinación de Notificaciones con el apoyo de las áreas de la entidad involucradas (Grupo de Informática y Estadística y la Oficina Asesora de Planeación), debe adelantar el trámite para la publicación del trámite de notificación electrónica que se adelanta ante la misma con el enlace que direccione al Sí Virtual en el sitio web de la Supertransporte, como se requiere en el Informe de avance "en la implementación de las estrategias que son parte de la política de racionalización de trámites" que emite la Dirección de la Función Pública a la Superintendencia de Puertos y Transporte y dar cumpliendo el Decreto No. 103 de 2015 artículo 6, en lo referente a la publicación de trámites. Al respecto la Coordinación de Notificaciones informa que el trámite esta publicado en la página de la entidad a través de la Circular No. 16 de 2012, en la cual se explica como el vigilado puede solicitar la implementación de notificaciones electrónicas para actos administrativos. No obstante, por la fecha de la circular, se recomienda su revisión.

7. Protocolo de servicio al ciudadano:

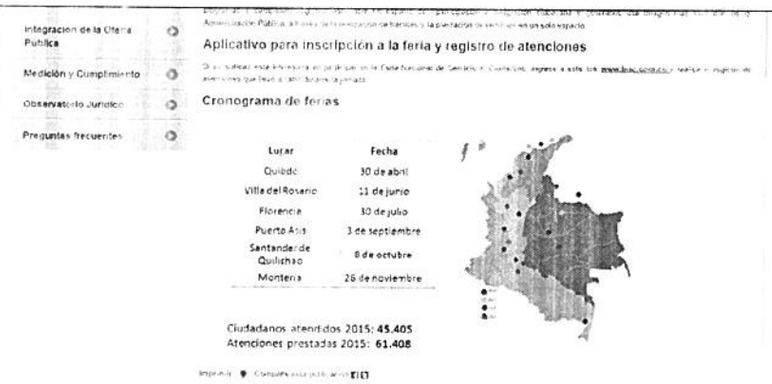
Se evidencia que no se dispone del protocolo. Por lo anterior, se recomienda elaborar, aprobar, publicar y la puesta en marcha de un protocolo de servicio al ciudadano SPT considerando la notificación (personal, virtual) en el marco de los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación y Programa Nacional del Servicio al Ciudadano. Lo anterior, en conjunto con el Grupo de Atención al Ciudadano y con la asesoría y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, ver link: https://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/SistemaIntegradoDeGestion/MANUAL-DE-PROTOCOLO-DE-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf.

8. Evaluación del proceso:

Se recomienda, al Grupo de Notificaciones mejorar la encuesta de percepción ciudadana que se está aplicando a los ciudadanos en el CIAC de acuerdo con el memorando No. 20175700003773 de 11ene2017, conjuntamente con el Grupo de Atención al Ciudadano.

9. Ferias de atención al ciudadano:

Se recomienda, al Grupo de Notificaciones estudiar la posibilidad de participar en las ferias de atención al ciudadano dando a conocer el servicio de notificación personal y electrónica a los ciudadanos, conjuntamente con el Grupo de Atención al Ciudadano, ver link: https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Preguntas-frecuentes.aspx. Lo anterior, con el fin de presentar una propuesta conjunta con el Grupo de Atención al Ciudadano a la Secretaria General, en caso de viabilidad.

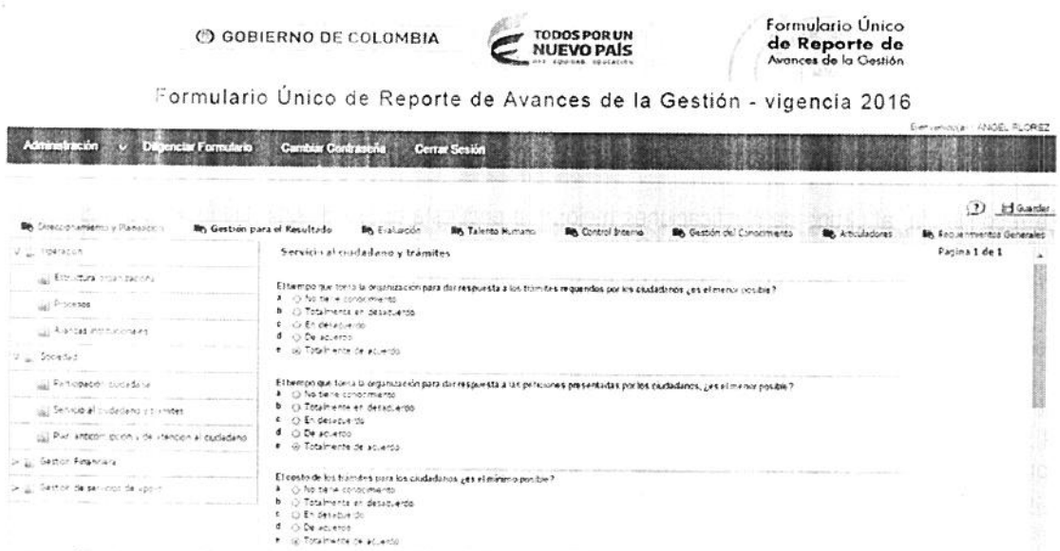


10. Seguimiento al mapa de riesgos del subproceso de notificaciones:

Se identificaron dos No Conformidades (2 y 3 del informe) relacionadas con el riesgo "Ineficacia en las notificaciones", por lo cual no es posible el cierre o identificar acciones de mitigación.

11. Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión vigencia 2016 - FURAG:

Se evidenció en las devoluciones enviadas por la Delegada de Puertos que el tiempo promedio de notificación es de 13,9 días, lo que afecta la respuesta a la pregunta del FURAG: El tiempo que toma la organización (SPT) para dar respuesta a los trámites requeridos por los ciudadanos ¿es el menor posible?



Se recomienda, solicitar a la Secretaria General presentar como riesgo institucional el tema de devoluciones y solicitar el rediseño del procedimiento a la Oficina Asesorar de Planeación revisando las mejores prácticas en entidades similares a la SPT.

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
MINISTERIO DE TRANSPORTE

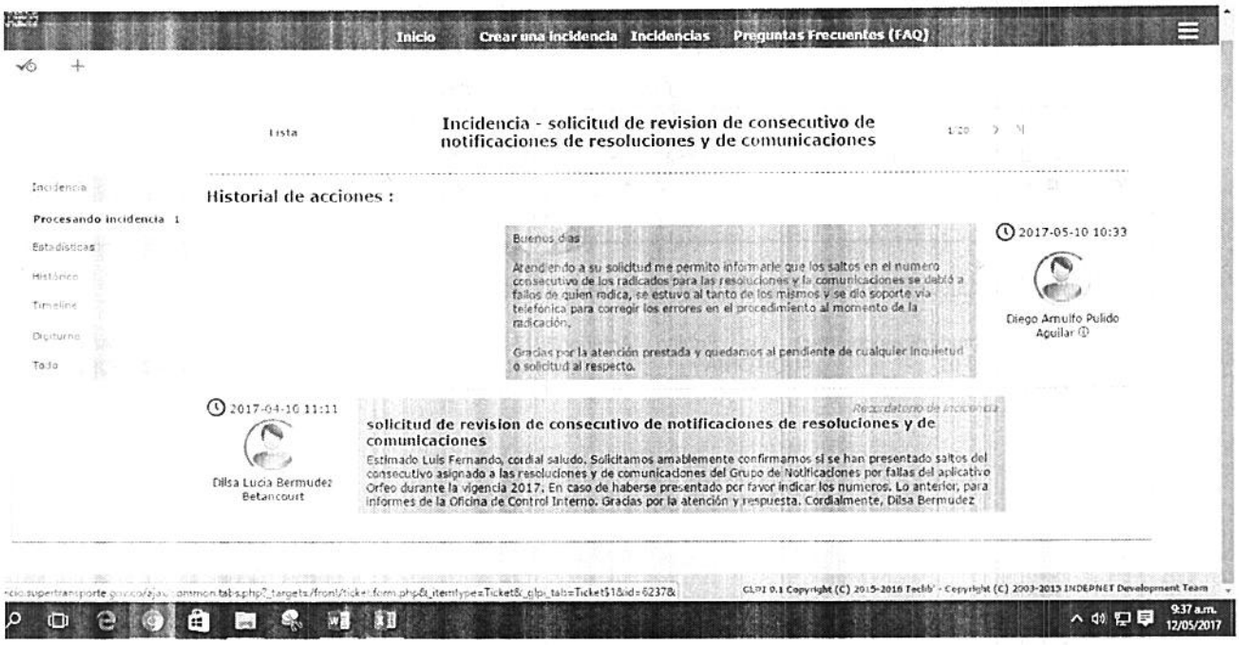
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

14. FIRMA DE LOS AUDITORES		15. FIRMA DEL AUDITADO	
16. FIRMA DEL JEFE DE CONTROL INTERNO			

Proyectó: Dilsa Lucía Bermúdez Betancourt- Contratista Oficina de Control Interno.

C:\Users\dilsabermudez\Desktop\Back Up Equipo Anterior\2017-200 CONTROL INTERNO\29- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO\29.02 AUDITORIA INTERNA POR PROCESOS\Informe preliminar\Notificaciones\InfAuditoria2017AtenCiuadadnoNot_Notificacionesdef (1).docx

Anexo No. 01



Inicio | Crear una incidencia | Incidencias | Preguntas Frecuentes (FAQ)

Lista

Incidencia - solicitud de revision de consecutivo de notificaciones de resoluciones y de comunicaciones

Incidencia
Procesando incidencia 1
Estadísticas
Histórico
Timeline
Digiturno
Todo

Historial de acciones :

2017-05-10 10:33

Diego Arnulfo Pulido Aguilar

Buenos días

Atendiendo a su solicitud me permito informarle que los saltos en el numero consecutivo de los radicados para las resoluciones y la comunicaciones se debió a fallos de quien radica, se estuvo al tanto de los mismos y se dio soporte vía telefónica para corregir los errores en el procedimiento al momento de la radicación.

Gracias por la atención prestada y quedamos al pendiente de cualquier inquietud o solicitud al respecto.

2017-04-10 11:11

Dilsa Lucia Bermudez Betancourt

Recordatorio de incidencia

solicitud de revision de consecutivo de notificaciones de resoluciones y de comunicaciones

Estimado Luis Fernando, cordial saludo. Solicitamos amablemente confirmamos si se han presentado saltos del consecutivo asignado a las resoluciones y de comunicaciones del Grupo de Notificaciones por fallas del aplicativo Orfeo durante la vigencia 2017. En caso de haberse presentado por favor indicar los numeros. Lo anterior, para informes de la Oficina de Control Interno. Gracias por la atención y respuesta. Cordialmente, Dilsa Bermudez

GLPI 0.1 Copyright (C) 2015-2016 Teclib' - Copyright (C) 2003-2015 INDEPNET Development Team

9:37 a.m. 12/05/2017

Anexo No. 02

2003

Bogotá, Abril 11 de 2017

CIRCULAR No. 21 de 2017. Medidas para garantizar la prestación del servicio público de pasajeros terrestre automotor por carretera durante la Semana Santa 2017.

Supertransporte expide la Circular N°20 de 2017

Bogotá, Abril 10 de 2017

CIRCULAR No. 20 de 2017. Campaña: #ViajeAlQuBien. Apoyo a la campaña de la Superintendencia de Puertos y Transporte por la vacunación y la continuidad del servicio público terrestre de pasajeros de 12 al 17 de 2017.

Supertransporte expide la Circular N°18 de 2017

Bogotá, Marzo 31 de 2017

CIRCULAR No. 19 de 2017. Cumplimiento del registro en la encuesta estimación de tarifas.

Supertransporte expide la Circular N°17 de 2017

Bogotá, Marzo 31 de 2017

CIRCULAR No. 17 de 2017. Aplicativo para la consulta de los vehículos asociados en los convenios de colaboración empresarial para la prestación del servicio de transporte a la Semana Santa 2017.

Enlace Aplicación

http://aplicaciones.supertransporte.gov.co/Convenios-Opciones/

Bogotá, Febrero 23 de 2017

CIRCULAR No. 11 de 2017. Fraccionamiento permisos vigilados que cumplen requisitos en el sistema VIGIA.

Supertransporte expide la Circular N°10 de 2017

Bogotá, Febrero 14 de 2017

CIRCULAR No. 10 de 2017. Carga de la información para la actualización de certificado de Revisión tecnomecánica y emisiones contaminantes.

Supertransporte expide la Circular N°08 de 2017

Bogotá, Febrero 10 de 2017

CIRCULAR No. 08 de 2017. Indicación de las acciones para el control de la informalidad de Bogotá.

Supertransporte expide la Circular N°07 de 2017

Bogotá, Febrero 02 de 2017

CIRCULAR No. 07 de 2017. Ampliación plazo de implementación regulación en prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Supertransporte expide la Circular N°06 de 2017

Bogotá, Enero 27 de 2017

CIRCULAR No. 06 de 2017. Contratación del servicio de transporte aéreo.

Anexo No. 03ª
Ver archivo devoluciones SPT

Anexo No. 03b
Ver archivo Anexo No 03b devoluciones delegada

Anexo No. 04

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

Hoja N°	1	de	1

ENTIDAD PRODUCTORA: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE
OFICINA PRODUCTORA: GRUPO DE NOTIFICACIONES – SECRETARIA GENERAL
CÓDIGO OFICINA: 550
PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCION		DISPOSICION FINAL				PROCEDIMIENTOS
		ARCHIV. GESTIÓN	ARCHIV. CENTRAL	CT	E	M	S	
550- 04	ACTOS ADMINISTRATIVOS							
550– 04.01	CIRCULARES Circulares Publicaciones Certificaciones Consultas Comunicaciones	80	0	X		X		Se conservan totalmente como fuente de consulta de la memoria institucional sobre las decisiones tomadas por la Entidad. Se microfilman para asegurar su conservación y para facilitar su posterior consulta
550– 04.02	RESOLUCIONES Resoluciones Certificaciones Registros Notificacion (Personal y Edicto) Poderes Autorizaciones Actas Constancias Publicaciones Solicitudes y Respuestas Comunicaciones	80	0	X		X		Se conservan totalmente como fuente de consulta de la memoria institucional sobre las decisiones tomadas por la Entidad. Se microfilman para asegurar su conservación y para facilitar su posterior consulta.

Convenciones:

CT: Conservación Total	S: Selección
M: Microfilmación	E: Eliminación

GD-REG-13

Día	Mes	Año
31	Enero	2014

Fecha Aprobación