INFORME DE AUDITORIA INTERNA

. INFORME	Auditoria Proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones.
2. FECHA	Junio 07 de 2.017.
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretario General: Alcides Espinosa Ospino. Coordinador Grupo Atención al Ciudadano Donaldo Negrete García.
4. EQUIPO AUDITOR	Jefe Oficina de Control Interno: José Jorge Roca Martinez. Contratista Auditora: Dilsa Lucia Bermúdez 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 atención al ciudadano.
6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	La auditoría involucra: Procedimiento Gestión de PQR: Recepción, trámite y respuesta a PQR; Procedimiento Atención al Ciudadano: medición de la satisfacción del usuario, fortalecimiento de la atención al ciudadano con herramientas tecnológicas y promoción de la cultura de servicio al interior de la SPT.
7. PERSONAL ENTREVISTADO	Coordinador Grupo Atención al Ciudadano Donaldo Negrete Garcia. Técnico Administrativo Grupo Atención al Ciudadano Vilma María Anillo Troya. Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Ciudadano John Gerardo Aldana Calderón. Auxiliar Administrativo Grupo Atención al Ciudadano Edgar Andrés Gamboa Jerez. Contratista Grupo Informática y Estadística - Jorge Iván Escalante Rubio.
8. FECHA DE EJECUCIÓN DE LAS AUDITORIAS	10 de marzo 2017 al 07 de junio de 2017.
9. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (CRITERIOS)	Lista de Chequeo diligenciada.

10. ACTIVIDADES DESARROLLADAS:

- Se inicia la auditoría al proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones en lo concerniente a los temas de atención al ciudadano 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 auditoria al proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones en lo concerniente a Atención al ciudadano, sesión en la cual se presenta la metodología para la auditoria y se establecen los canales de comunicación, el 10mar2016.
- Se revisó la página web (www.dnp.gov.co) del Departamento Nacional de Planeación y especificamente el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - PNSC:
    a) No se ha definido la carta de trato digno incumpliéndose con el artículo No 7 ítem 5 de la Ley 1437 de 2011, ni el protocolo de servicio. Es decir, no se ha fijado la carta de trato digno en los lugares de atención al ciudadano: CIAC; sede de la sabana, donde se radican los IUITS; ni en la sede principal, donde se realiza la atención de vigilados para cobro coactivo y persuasivo. Por otra parte, la carta de derechos y deberes publicada en el link atención al ciudadano, el día 20jun2017 y 22jun2017 se consulta y está bloqueada para la consulta de los funcionarios y contratistas que asesoran a los ciudadanos, quienes deben conocerla y aplicarla como herramienta de trabajo. Adicionalmente, al revisar su contenido el lugar oficial de atención presencial para los vigilados está desactualizado (ver anexo No. 1).

b) No se ha revisado la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, Para garantizar una adecuada accesibilidad al CIAC. Al respecto el PNSC recomienda realizar ajustes razonables a espacios, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en la NTC 6047: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos., los cuales se basan en el principio de diseño universal.

c) No se conoce el procedimiento para participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, ni se ha estudiado la viabilidad para la SPT.

- Se solicita el diligenciamiento de la lista de chequeo de la auditoría a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, vía correo electrónico, el 14 de marzo de 2017.
- Se recibe la respuesta parcial a la lista de chequeo el 21 de marzo 2017 y una segunda respuesta de dicha lista el 27 de marzo de 2017.
- Se realiza visita en sitio el día 30 de mayo de 2017 se identifica presentación deficiente en la información física entregada a los ciudadanos para el trámite de inmovilización, debido a que no presenta la imagen institucional (Logo SPT) y el documento presenta enmendaduras (ver anexo No. 2). Se recomienda, entregar un volante con la dirección de la sede principal y la imagen institucional en los casos que los vigilados deben asistir al Grupo de Coactivo
- Se elabora informe preliminar.
- Se revisó 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 proceso Atención al Ciudadano durante la vigencia 2016? Anexar lista de asistencia, material de capacitación, evaluaciones calificadas y refuerzos. R/: El auditor pregunta a los funcionarios de la dependencia en la auditoría en sitio (30may2017) si conocen como consultar el subproceso de Atención al Ciudadano, la respuesta fue que no los conocían, sólo uno de los funcionarios conocia el procedimiento. Por lo anterior, se les indica a los funcionarios del Grupo Atención al Ciudadano la ruta para acceder a la cadena de valor y consultar el subproceso: http://intranet.supertransporte.gov.co/cadena de valor/cadena de valor/procesos misionales atención y al ciudadano y notificaciones/atención al ciudadano y se identificó debilidades en la inducción al puesto de trabajo de los funcionarios y en los insumos para el desempeño del Grupo.
  - ¿Anexar la lista de normas vigentes que rigen los temas de Atención al Ciudadano? Se revisa el normograma del proceso publicado en la intranet, a corte 27 de mayo de 2016, el publicado en la página web (v4_15nov_Normograma Definitivo) y se identifica que no está actualizado de acuerdo con las normas: CONPES No. 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", CONPES No. 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" y la Ley 872 del 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", establecen que, como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, las entidades deben hacer seguimiento a la percepción y satisfacción del ciudadano frente a la promesa de valor de cada una de las instituciones públicas. Los mecanismos a través de los cuales se puede obtener dicha información son diversos (i.e. encuestas de satisfacción, datos provistos por el ciudadano sobre la calidad del producto y/o servicio recibido, mecanismos de participación ciudadana debidamente interpretados, encuestas de opinión del ciudadano, análisis de la pérdida de negocios, felicitaciones, garantías utilizadas, informes de agentes comerciales, mercancías devueltas, entre otros). La normativa señala que deben definirse los métodos para la obtención y uso de dicha información, de modo que se cuente con mecanismos confiables, eficaces y eficientes para su recolección y análisis, y que ésta pueda ser recopilada de manera periódica y sistemática.
  - ¿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 Atención al Ciudadano? Anexar pantallazos.
  - Se solicitó al Grupo de Informática y Estadística el reporte de las solicitudes registradas en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC y su estado por el Grupo de Atención al Ciudadano, el 23may2017 y se recibe

respuesta el mismo día. Una vez analizada la información se identifica un total 3828 registros, en estado cerrado 3531, en estado en curso asignada 243 y en estado resuelto 54.

- Los 243 registros cuyo estado es en curso, quien hizo el registro es el mismo solucionador, lo que evidencia ausencia de control y seguimiento.
- En la revisión de GLPI se identifican quince (15) solicitudes relacionadas con el Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV que están en curso, con la salvedad de que estas solicitudes no pueden ser respondidas toda vez que no está creado el usuario que da la respuesta (solucionador) es decir el contratista Karen Johana Rivera Flórez

  Por lo anterior, no se evidenció control y seguimiento de las solicitudes generadas en el GLPI por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, ni se evidenció requerimiento al Grupo de Informática y Estadística de reportes para seguimiento y control de dichas solicitudes, ni solicitud de un refuerzo de capacitación sobre el mismo tema, como resultado están 243 casos, aún en curso, es decir el mismo funcionario de Atención al Ciudadano es el mismo solucionador y 17 solicitudes que no tiene asignado el solucionador del Plan Estratégico de Seguridad Vial -PESV. Además, no se evidencia solicitud reportando la novedad de que se cree un solucionador de la categoría PESV de Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor - responsable, ni para la categoría información PQR para las Delegadas de Concesiones e Infraestructura y de Puertos respectivamente, ni para la categoría Inmovilizaciones SIS. Por lo anterior, no está aplicando el manual GLPI (ver anexo No. 9).

Se solicitó a la Coordinación de Atención al Ciudadano el tratamiento de los correos recibidos:

- Se recibió el archivo "correo- atención –cidadano-2017" y una vez analizado se identificó debilidades de forma y de fondo en los correos respondidos (ver anexo No. 3):
  a. Se indicó que la guia modelo para acceder a la consulta de estados de cuenta en el módulo del sistema vigia, presentó instrucciones incompletas.
  b. En la redacción y ortografia se omiten tildes, palabras mal escritas o digitadas y exceso en el uso de mayúscula.
  c. En la presentación del texto letra de color rojo para señalar, tamaños diferentes de letras, tipos de letra distintos y presentación inadecuada mostrando informalidad.
  d. En la imagen corporativa no se incluye el logo de la entidad, ni los nombres y apellidos completos del funcionario que emite la respuesta, ni el cargo, ni la firma, ni el nombre oficial de la dependencia.
  e. No identificó revisión de las respuestas dadas a los correos electrónicos por parte de la Coordinación Grupo Atención al Ciudadano.

Se hace seguimiento al derecho de petición No. 20175600299742 de 11abr2017 del Sr. Álvaro Navarro Ortiz, con cédula No. 88147684 direccionado al Grupo Peticiones, Quejas y Reclamos de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, en cual se identificó que no fue respondido con oportunidad, ni de fondo y el ciudadano a raiz de no ver atendida su solicitud instauró acción de tutela incumpliéndose la SPT con la Ley 1437 de 2011 titulo II Derecho de petición artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Por lo anterior. Se recomienda, muy rápidamente diseñar un modelo tipo que permita dar respuesta a los correos (el cual incluya el título, nombres y apellidos del solicitante o el título, el nombre de entidad, saludo, los datos de contacto en caso de dudas e inquietudes del solicitante, despedida y firma (nombres y apellidos del titular de la entidad, y el nombre oficial de la dependencia de la SPT.) y logo de la entidad. En el caso de relacionar una guía de acceso a un sistema de la entidad probar que estén completas las instrucciones.

11. FORTALEZAS:

Durante la ejecución de la auditoría se evidencia gran capacidad de trabajo de los funcionarios y contratistas del Grupo Atención al Ciudadano, trabajo en equipo y disposición para recibir la auditoría y la aplicación de oportunidades de mejora.

12. NO CONFORMIDADES :

Número de la No Conformidad	Requisito que Incumple
1	**La SPT no presenta la publicación de la carta de trato digno al ciudadano o usuario para la atención al usuario en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC:** Incumpliéndose la Ley No. 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. Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el módulo de control, planeación y gestión, componente direccionamiento estratégico, elemento modelo operación por procesos (misionales) y políticas de operación y la NTCGP1000 numeral 5.2 Enfoque al cliente y 7.2 Procesos relacionados con el cliente. Por lo anterior, los ciudadanos a la fecha de la auditoría no conocen sus deberes y derechos y los canales de atención por un documento oficial de la entidad publicado en la página, ni en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC. *Esta no conformidad debe ser gestionada por el Grupo de Atención al Ciudadano en conjunto con los Grupos de Notificaciones y Gestión Documental, con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación - Profesional o Contratista asignado.*
2	**Desconocimiento del subproceso Atención al Ciudadano y Normograma desactualizado del proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones:** • Los funcionarios desconocen el subproceso Atención al Ciudadano oficial publicado en cadena de valor a la fecha de la auditoria (visita en sitio), el cual está publicado desde 19feb2016 en la intranet. Sólo un servidor conoce el subproceso de los cinco de la dependencia.

	• No esta actualizado el normograma del proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones con: El CONPES No. 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", el CONPES No. 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" y la Ley 872 del 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", establecen que, como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, las entidades deben hacer seguimiento a la percepción y satisfacción del ciudadano frente a la promesa de valor de cada una de las instituciones públicas... Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el módulo de control, planeación y gestión, componente direccionamiento estratégico, elemento modelo operación por procesos (misionales) y políticas de operación y la NTCGP1000 numeral 5.2 Enfoque al cliente y 7.2 Procesos relacionados con el cliente. Por lo anterior, la inducción al puesto de trabajo de los servidores presenta debilidades evaluación de desempeño de los funcionarios. *Esta no conformidad debe ser gestionada por el Grupo de Atención al Ciudadano con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación - Profesional o Contratista asignado.*
3	**El desarrollo de los subprocesos Atención al Ciudadano y PQR presenta el siguiente comportamiento, con debilidades de fondo:** • No se evidenció seguimiento y control de la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y denuncias radicadas en la entidad por los diferentes medios presencial, radicación, correo electrónico, módulo del sistema Vigia PQRS y telefónico. • No se evidenció control y seguimiento de las solicitudes de los ciudadanos radicadas por parte al Grupo de Atención al Ciudadano en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC, empleando el aplicativo GLPI. • En tres (3) casos, no se evidenció respuesta precisa sobre el estado de las Peticiones, Quejas y Reclamos en el CIAC por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a los ciudadanos (ver anexo No. 7). • Quince (15) solicitudes radicadas por el Grupo de Atención al Ciudadano en el GLPI por concepto del Estado Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV no se han atendido, ni presentan solucionador al 02jun2017 (ver anexo No. 4) identificándose la ausencia de control y seguimiento. • Doscientas cuarenta y tres (243) solicitudes radicadas en el GLPI de diferentes conceptos por parte del Grupo de Atención al Ciudadano están en curso, pero tienen asignado el mismo solucionador que radica el requerimiento identificándose la ausencia de control y seguimiento. • No se ha definido un responsable de canalizar o enrutar las pqrs y denuncias radicadas en los diferentes medios (presencial, radicación, correo electrónico, módulo del sistema Vigia PQRS y telefónico) en la entidad con conocimiento de los procesos misionales y del sector, el cual garantice que la dependencia asignada es el solucionador de la respuesta y/o identifique que el requerimiento no es competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

	Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el módulo de control, planeación y gestión, componente direccionamiento estratégico, elemento modelo operación por procesos (misionales) y políticas de operación y la NTCGP1000 numeral 5.2 Enfoque al cliente y 7.2 Procesos relacionados con el cliente. Por lo anterior, no es posible establecer el cumplimiento de los tiempos de respuesta, ni el estado real de PQRS y denuncias de la SPT. *Esta no conformidad debe ser gestionada conjuntamente entre el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Informática y Estadística.*
4	**Derecho de petición sin respuesta oportuna, ni de fondo y se instauró tutela:** • El derecho de petición No. 20175600299742 de 11abr2017 del Sr. Álvaro Navarro Ortiz, con cédula No. 88147684 direccionado al Grupo Peticiones, Quejas y Reclamos de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, no fue respondido con oportunidad, ni de fondo y el ciudadano a raíz de no ver atendida su solicitud instauró acción de tutela en el Juzgado Décimo Administrativo del Circuito de Cúcuta y se generó fallo, como se evidencia en el radicado No. 54001334001020170013 3-00, 07jun2017. Se incumple con: la Ley 1437 de 2011 título II Derecho de petición, artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el módulo de control, planeación y gestión, componente direccionamiento estratégico, elemento modelo operación por procesos (misionales) y políticas de operación y la NTCGP1000 numeral 5.2 Enfoque al cliente y 7.2 Procesos relacionados con el cliente. Por lo anterior, se puede deteriorar la imagen y la credibilidad de la entidad. *Esta no conformidad debe ser gestionada por la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor.*

13. OBSERVACIONES:

1. **Gestión Documental:**
   Se recomienda, actualizar la tabla de Retención Documental de la dependencia y publicar en la página web de la entidad, la cual no está publicada presenta error (ver anexo No. 05). Por otra parte, crear el árbol virtual en los computadores asignados a los servidores del Grupo De Atención al Ciudadano y aplicar las directrices definidas en el Decreto No. 1080 de 2015 26mayo2015.

2. **Seguimiento mapa de riesgos a corte 30abr2017:** Se revisó el avance del mapa de riesgos del proceso, con el siguiente comportamiento:

   Riesgo Insatisfacción en la atención al usuario, las acciones de mitigación son las siguientes con su respectivo avance:

a) Mejorar encuesta de percepción, implementarla y emitir los resultados, conclusiones y recomendaciones:

Se evidenció la aplicación de la encuesta de percepción en el primer trimestre del 2017 y la apertura de la urna de recolección el 20abr2017 para análisis de los resultados. No obstante, se recomienda para mitigar el riesgo el estudio de las recomendaciones dadas por la Oficina de Control Interno para la aplicación de la encuesta (memorando de 20162000188733de 22dic2016) o realizar un estudio de mejores prácticas en entidades similares a la SPT para la puesta en marcha de la misma.

b) Capacitación en normatividad aplicable a funcionarios y contratistas de atención al ciudadano:

Se evidenció la publicación de la cartilla de atención al ciudadano y la socialización a los funcionarios y contratistas desde 30dic2017 y se realizó capacitación de atención al ciudadano a cuatro (4) funcionarios del área.

c) Reorganizar el grupo con los técnicos de más conocimientos de las misionales o en su defecto, cuando el tema sea específico, este será atendido por el funcionario y la delegada competente:
La Secretaria General y el Grupo de Atención al Ciudadano está estudiando una propuesta de crear un nuevo grupo que incluya al personal de pqrs de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor para la atención al ciudadano en el CIAC. Por lo anterior, se recomienda agilizar el estudio de la propuesta e incluir una otra alternativa que involucre a los funcionarios y/o contratistas de otras dependencias como cobro coactivo, la Delegada de Concesiones e Infraestructura y la Delegada de Puertos, SIS, establecer escenarios, calificarlos y presentarlos al Comité Técnico Administrativo de la SPT.

d) Continuidad en la prioridad que se le asignan a las incidencias que se capturar en la Oficina de Atención al Ciudadano a través al GLPI:

Se evidencia el registro de los requerimientos en la herramienta GLPI y se recomienda para minimizar el riesgo que el Grupo de Atención al Ciudadano solicite reportes al Grupo de Informática y Estadistica para seguimiento a las solicitudes, mientras entra en producción el módulo PQRS del Sistema Vigía.

3. Sistema de información Vigía módulo PQR:
Se evidenció a la fecha de cierre de la auditoría que el módulo de PQRS del Sistema Nacional de Supervisión al Transporte – Vigía 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, está parcialmente en producción, es decir se tramitan pqrs recibidas vía web y call center) desde 02may2017. No obstante, no se han capacitado los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano.

Se recomienda, al Grupo de Informática y Estadística estudiar el resultado del informe "Informe de Módulos Software Vigía, Módulo PQRS, versión 1.0 dado por el INFOTIC S.A. Convenio Interadministrativo No. 399 de 2016, ver páginas: 26 a 29 y 75 a la 77 y estudiar la marcha del mismo.

4. Mejora del proceso:
Se recomienda, no asegurar el proceso Atención al Ciudadano sino rediseñarlo transversalmente, para la entidad que involucre los Grupos de Atención al Ciudadano, Notificaciones, Gestión Documental, las Delegadas, Cobro, SIS (rol gestionador), el call center e Grupo de Informática y Estadistica. Por otra, paralelamente rediseñar la estructura organizacional actual de dicho proceso y revisar las mejores prácticas del mercado para el seguimiento y control de las pqrs y denuncias de los ciudadanos por los diferentes medios.

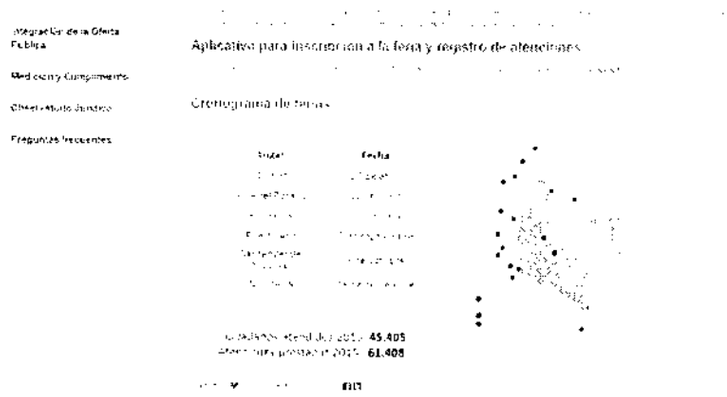
Al rediseñar el subproceso PQR que pertenece al proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones. Lo anterior, considerando los resultados de la auditoría al proceso Direccionamiento Estratégico – Documentación cadena de valor y las siguientes sugerencias:

- En el diagrama de flujo del subproceso Atención al Ciudadano denominar las columnas Izquierda por Entradas y la de Derecho por Salidas, para facilitar la comprensión de los funcionarios y/o contratistas, algunos no expertos en el tema de procesos.
- Incluir dentro del diagrama de flujo el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el sistema Vigía y su tratamiento.
- Incluir las actividades asignadas al Técnico Administrativo, al Auxiliar Administrativo, al SIS o contratista asignado en el subproceso Atención al Ciudadano.
- Revisar las actividades del Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano debido a que incluyen tareas asistenciales de competencia del Técnico Administrativo o Auxiliar Administrativo.
- 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 respuesta a PQRS y denuncias.
- Incluir dentro de todo el flujo las denuncias y su tratamiento.
- Eliminar dentro del flujo del subproceso Atención al ciudadano la Consola Taux y dejar el sistema vigía módulo de vigía pqrs y denuncias y el de reportes.
- Dejar un único fin en el diagrama de flujo del subproceso atención al ciudadano.
- Incluir dentro del flujo del subproceso Atención al Ciudadano el procedimiento para el tratamiento del buzón de sugerencias y detallarlo conjuntamente con el Grupo de Notificaciones y con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación – Profesional o Contratista asignado.
- Incluir en el diagrama la medición de percepción del servicio y la medición de indicadores.
- Actualizar las funciones de los cargos del manual de funciones de acuerdo con la actualización del subproceso.
- El Comité Directivo no es un organismo oficial de la entidad el ente oficial es el Comité Técnico Administrativo, revisar si las funciones aplican,este comité o de lo contrario quitar del flujo.
- Elaborar la carta de trato digno conjuntamente con los Grupos de Notificaciones, Gestión Documental y con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación - Profesional o Contratista asignado.
- 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).

5. **Protocolos de servicio al ciudadano:**
Se evidenció, que en la entidad no se dispone de protocolos de atención, con los lineamientos de atención presencial, atención preferencial, atención telefónica y atención virtual, el Sistema Vigía módulo de PQRS y denuncias y glosario. Por lo anterior, se recomienda elaborar, aprobar, publicar y la puesta en marcha del mismo, considerando el marco de los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación y Programa Nacional del Servicio al Ciudadano. Además, se sugiere que la actividad se desarrolle en conjunto con los Grupo de Notificaciones, Grupo Documental, Grupo Coactivo y con la asesoría y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación - Profesional o Contratista asignado, ver link:
https://www.cisa.gov.co/cmsportalcisa/Documentos/SistemaIntegradoDeGestion/MANUAL-DE-PROTOCOLO-DE-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf.

6. **Ferias de Atención Al Ciudadano:**
Se recomienda, al Grupo Atención al Ciudadano estudiar la posibilidad de participar en las ferias de atención al ciudadano dando a conocer el servicio de atención al ciudadano, conjuntamente con el Grupo de Notificaciones y

Grupo Coactivo, ver link: Lo anterior, con el fin de presentar una propuesta conjunta con el Grupo de Notificaciones a la Secretaria General, en caso de viabilidad.



7. **Presentación personal de funcionarios:** Se recomienda, al elaborar el protocolo de servicio de la entidad que se incluya un capítulo relacionado con la presentación personal de los funcionarios y contratistas, la puesta en marcha y seguimiento. Lo anterior, debido a que la presentación de los funcionarios y contratistas en el CIAC, sede principal y la sede de la Sabana producen un gran impacto en los ciudadanos, quienes esperan una presentación que sea apropiada para la tarea que se desempeña y que de importancia y estatus a la entidad.

8. **Índice de transparencia:** Se recomienda, al Grupo de Atención al Ciudadano revisar la solicitud de información para el diligenciamiento del índice de transparencia, ver en el anexo No. 6 el item capítulo No. 9 y anexo No 9ª y prepararla para facilitar su consolidación y análisis, una vez sea requerida por la Oficina Asesora de Planeación.

   Se recomienda, solicitar a la Secretaria General presentar como riesgo institucional el tema "Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias "en el Comité Técnico Interadministrativo y a la Coordinación del Grupo Atención al Ciudadano presentar el mismo riesgo institucional en la próxima reunión de líderes Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI. Por otra parte, solicitar el rediseño del subproceso Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos y el subproceso de Atención al Ciudadano a la Oficina Asesora de Planeación revisando las mejores prácticas en entidades similares a la SPT.

   Se sugiere, solicitar a la Coordinación Grupo Administrativa revisar la aplicación de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 para garantizar una adecuada accesibilidad al CIAC.

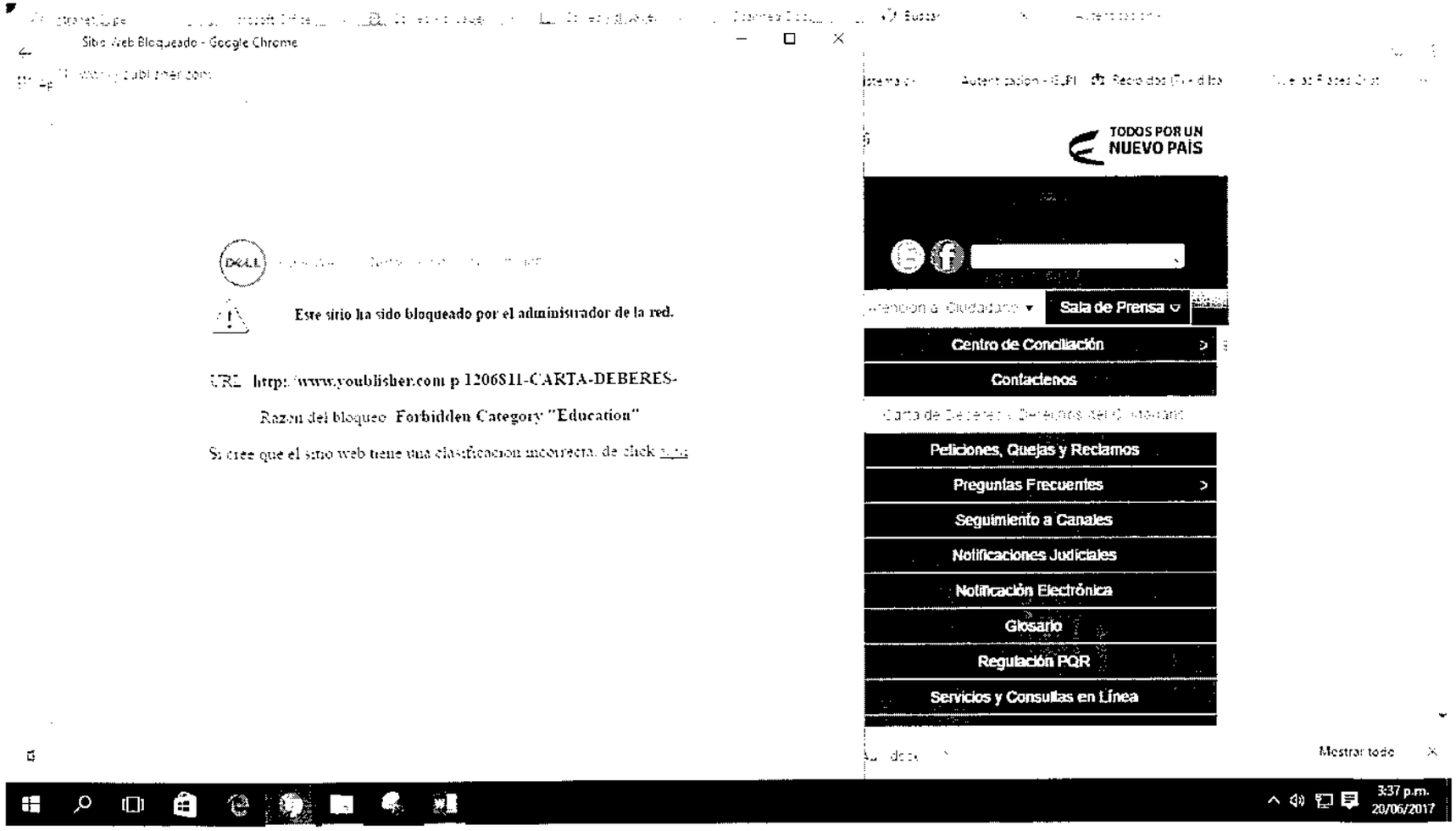
   Se recomienda, al Grupo de Atención al Ciudadano solicitar capacitación para conocer la cadena de valor, proceso, subproceso y procedimientos de Atención al Ciudadano y del SIGI a la Oficina Asesora de Planeación y en el manejo del aplicativo GLPI al Grupo de Informática y Estadística para todos los funcionarios de la dependencia.

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\Atencion al ciudadano\InfAuditoria2017AtenCiuadadno.docx

Anexo No. 1


Sitio Web Bloqueado - Google Chrome
Este sitio ha sido bloqueado por el administrador de la red.
URL http://www.youblisher.com/p/1206811-CARTA-DEBERES-
Razon del bloqueo Forbidden Category "Education"
Si cree que el sitio web tiene una clasificacion incorrecta, de click
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
Sala de Prensa
Centro de Conciliación
Contactenos
Peticiones, Quejas y Reclamos
Preguntas Frecuentes
Seguimiento a Canales
Notificaciones Judiciales
Notificación Electrónica
Glosario
Regulación PQR
Servicios y Consultas en Línea
Mostrar todo
3:37 p.m.
20/06/2017

Sitio Web Bloqueado - Google Chrome

www.youblisher.com

Este sitio ha sido bloqueado por el administrador de la red.

URL: http://www.youblisher.com/p/1206811-CARTA-DEBERES-

Razon del bloqueo: **Forbidden Category "Education"**

Si cree que el sitio web tiene una clasificacion incorrecta, de click aqui.

TODOS POR UN NUEVO PAIS

Atencion al Ciudadano | Sala de Prensa

- Centro de Conciliación
- Contactenos
- Carta de Deberes y Derechos de Ciudadano
- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Preguntas Frecuentes
- Seguimiento a Canales
- Notificaciones Judiciales
- Notificación Electrónica
- Glosario
- Regulación PQR
- Servicios y Consultas en Línea

Mostrar todo

3:37 p.m.
20/06/2017

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

itio Web Bloqueado - Google Chrome

Este sitio ha sido bloqueado por el administrador de la red.

URL http://www.youblisher.com/p/1206811-CARTA-DEBERES-

Razón del bloqueo Forbidden Category "Education"

Si cree que el sitio web tiene una clasificacion incorrecta, de click aqui.

TODOS POR UN NUEVO PAIS

mativa | Atención al Ciudadano | Sala de Prensa

INFORMAL Y COMPRE SUS TIQUETES CON ANTICIPACIÓN

AS DE TRANSPORTE PUBLICO AUTORIDADES

DE VACACIONES

2017

IUIT

ESTADOS DE CUENTA

10:09 a.m.
22/06/2017

CARTA DE DERECHOS, DEBERES Y TRATO DIGNO PARA LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

1
2
3
4
5
6

COMO USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE USTED TIENE A SU CARGO A DISPOSICIÓN LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN:

Anexo No. 2

Imagen SPT

QUE SE DEBE HACER EN CASO DE [illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]

Todos los documentos que [illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Inmovilización de vehículos [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

Dirección

Anexo No. 3

Buenas días/tardes Señor(a)/Usuario(a)

De manera atenta nos permitimos informar, que de acuerdo a la Circular Externa # 000061 del 28 de julio de 2016 nos permitimos informarle los pasos a seguir para las solicitudes de ESTADOS DE CUENTA:

1) Ingrese a www.supertransporte.gov.co y dé clic en el boton: Estado de (se coloca un numero 1 1 y no esta

Cuenta NIT http://www.supertransporte.gov.co/EstadoCuentaVehculos

Atentamente

ATENCION AL CIUDADANO
SUPERTRANSPORTE

Comentado [DLBB1]: Por forma ortográfica no se recomienda los dos puntos

Comentado [DLBB2]: Se recomienda reemplazar Señor(a)/usuario(a) por el nombre completo del solicitante

Comentado [DLBB3]: Buenas días/tardes se recomienda reemplazar por Cordial saludo

Comentado [DLBB4]: No se deje espacio para mejorar la presentación

Comentado [DLBB5]: Se omite los dos puntos

Comentado [DLBB6]:

Comentado [DLBB7]: Se escribe de acuerdo con y no de acuerdo a

Comentado [DLBB8]: Se recomienda [illegible] para no dejar espacio 1

Comentado [DLBB9]: La redacción en este numeral es para poder realizar la solicitud

Comentado [DLBB10]: No se relaciona un correo o teléfono para ubicar a los usuarios del aplicativo

Comentado [DLBB11]: No se relaciona el nombre y apellido de servidor que responde el correo

Comentado [DLBB12]: El nombre oficial es el Grupo Atención al Ciudadano

Comentado [DLBB13]: No se presenta la imagen corporativa de la entidad logo y slogan

Comentado [DLBB14]:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Reducir (Ctrl+1)

[illegible]

[illegible]

[illegible] 2017590011356 [illegible]

[illegible]

Comentario [DLE011]: [illegible]

Comentario [DLE014]: [illegible]

Comentario [DLE015]: [illegible]

Comentario [DLE016]: [illegible]

Comentario [DLE017]: [illegible]

Anexo No. 4

Relación de Tickets generados en GLPI por el Grupo Atención Al Ciudadano del 1 de enero al 23 de mayo de 2017

ID	Titulo	Estado	Fecha de Apertura	Autor - Solicitante	Solucionador	Asignado a: - Grupo Solucionador	SLT - ANS Tiempo para resolver	Categoría	Tipo	Fecha de solución	Ubicación	Observaciones OCI
8 881	20175600376722 08-05-2017	En curso (asignada)	18/05/2017 14:37	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 08may2016
8 268	20165600857752 2016-10-07	En curso (asignada)	11/05/2017 09:13	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 10Oct2016
8 251	20165600481772 01-07-2016	En curso (asignada)	10/05/2017 16:05	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 01jul2016
8 199	20165601107562 2016-12-26	En curso (asignada)	10/05/2017 11:13	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 26dic2016
8 143	20175600027382 06-01-2017	En curso (asignada)	09/05/2017 15:57	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 06ene2017
7 228	20165600493422 2016-07-06	En curso (asignada)	26/04/2017 15:04	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 07jul2016
6 685	20175600028512 06-01-2017	En curso (asignada)	19/04/2017 13:30	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	
6 681	20165600538202 2016-07-18	En curso (asignada)	19/04/2017 12:51	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	A la fecha no hay respuesta a la solicitud.
6 394	20165601094932 2016-12-21	En curso (asignada)	12/04/2017 09:58	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	A la fecha no hay respuesta la solicitud.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

ID	Titulo	Estado	Fecha de Apertura	Autor - Solicitante	Solucionador	Asignado a: - Grupo Solucionador	SLT - ANS Tiempo para resolver	Categoría	Tipo	Fecha de solución	Ubicación	Observaciones OCI
	20165600461532 2016-06-29	En curso (asignada)	30/03/2017 15:51	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 29jun2016
5 474	20165600471582 del 30/06/2016	En curso (asignada)	30/03/2017 09:34	Donaldo Negrette García	Donaldo Negrette García	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 29jun2016
3 617	20155600413742 06-06-2015	En curso (asignada)	28/02/2017 14:33	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 06jun2016
3 223	20165600477552 01 julio 2016	En curso (asignada)	22/02/2017 09:15	John Gerardo Aldana Calderón	John Gerardo Aldana Calderón	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 01jul2016
500	20175600016662 del 05/01/2017	En curso (asignada)	11/01/2017 12:32	Donaldo Negrette García	Donaldo Negrette García	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 05ene2017
471	20168001345021 del 13/12/2016	En curso (asignada)	11/01/2017 09:56	Donaldo Negrette García	Donaldo Negrette García	Atención al Ciudadano	4 horas para recibir atención	Atención al Ciudadano > Plan Estratégico de Seguridad Vial	Incidencia		ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se ha dado respuesta radicado 13dic2016

Anexo No. 05

Ley 1712 del 06 de marzo de 2014

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública / año 2016

Transparencia y acceso a información pública

Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 la Superintendencia de Puertos y Transporte pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información

Tablas de retención

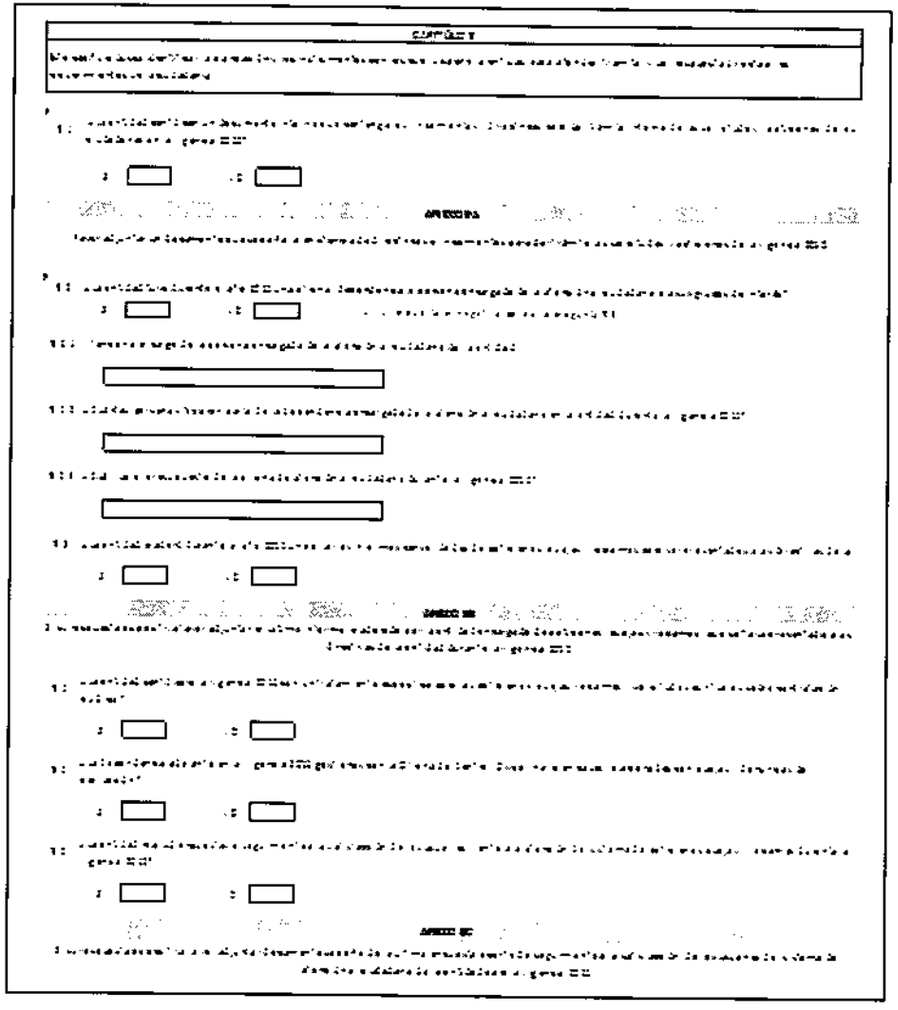
VIGIA

2:44 p.m.
22/05/2017

Not Found

2:40 p.m.
22/05/2017

Anexo No. 06



Solicitud Plan de Mejoramiento proceso Atención al Ciudadano

jefaturacontrolinterno

Alcides Espinosa Ospino <alcidesespinosa@supertransporte.gov.co>

Fredy Alexander Torres Baquero <fredytorres@supertransporte.gov.co>

Informe Auditoria2017AtenCiudadano_AtenCiudadano.docx; Formato Plan de Mejoramiento Proceso.docx; Lineamientos Plan de Mejoramiento Por Procesos.docx; Respuesta Observaciones Atención a ciudadano.docx;

Doctor
Alcides Espinosa Ospino.
Secretario General.

Respetado Doctor:

Agradecemos la colaboración dada por el Grupo de Atención al Ciudadano en el desarrollo de la auditoría al proceso Atención al Ciudadano vigencia 2017. No obstante, a la fecha no sea recibido la suscripción del informe de la auditoría, ni el plan de mejoramiento respectivo.

Al respecto, es preciso señalar que la Oficina de Control Interno, antes de emitir el informe final al Grupo de Atención al Ciudadano, evaluó las observaciones presentadas por la Coordinación de Atención la Ciudadano y procedió a revisar y verificar las nuevas evidencias allegadas, dando respuesta a cada una de las observaciones presentadas y ajustando el informe definitivo de auditoría, el cual adjunto.

se debe tener en cuenta que la no presentación del plan de mejoramiento se constituye en un incumplimiento con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000), el Modelo Estándar de Control y el proceso Gestionar el Mejoramiento Continuo/Gestionar Auditorías y Evaluación del SIGI, de nuestra Cadena de Valor.

De igual forma, de acuerdo con la jornada de sensibilización del tema de Transparencia del 17ago2017, solicitamos incluir en el plan de mejoramiento "la definición, aprobación, publicación y divulgación de la caracterización del ciudadano"; para poder dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2.014 y Decreto Reglamentario 1081 de 2.015, considerando las directrices de la "Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados".

La Oficina de Control Interno estará presta a asesora la formulación del plan de mejora de la auditoría dicho proceso.

Agradecemos la atención y respuesta.

Cordialmente,

Jose Jorge Roca Martínez
Oficina de Control Interno

Entrega Informe Definitivo Auditoría 2017 Proceso Atención al Ciudadano - AC y PQR

jefaturacontrolinterno

Donaldo Negrette Garcia <donaldonegrette@supertransporte.gov.co> · Andres Espinosa Osorno <andresespinosa@supertransporte.gov.co>

Formato Plan de Mejoramiento Procesos.xls · Lineamientos Plan de Mejoramiento Por Procesos.docx · Informe Auditoria2017AtenCiudadano · AtenCiudadano.docx · Respuesta Observaciones Atencion al ciudadano.docx

Doctor
Donaldo Negrette
Coord. Grupo Notificaciones

Respetado Doctor.

De manera atenta me permito remitirle el informe definitivo de auditoría vigencia 2017 para el proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones, en lo correspondiente a los procedimientos Gestión de PQR y Atención al Ciudadano. Este informe incorpora los cambios realizados a partir de la revisión de la observaciones presentadas al informe preliminar, cuyas respuestas se remiten en archivo adjunto.

Es preciso señalar que se cuentan con 5 días hábiles para la formulación del respectivo plan de mejoramiento, para el cual pueden contar con el acompañamiento de la oficina de control interno, si así lo consideran.

Finalmente, se recuerda que el informe debe ser firmado y remitido a la oficina de control interno a la menor brevedad posible.

Cordialmente,

Jose Jorge Roca M.
Oficina de Control interno

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
1	La SPT no presenta la publicación de la carta de trato digno al ciudadano o usuario para la atención al usuario en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC: Incumpliéndose la Ley No. 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. Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el módulo de control, planeación y gestión, componente direccionamiento estratégico, elemento modelo operación por procesos (misionales) y políticas de operación y la NTCGP1000 numeral 5.2 Enfoque al cliente y 7.2 Procesos relacionados con el cliente. Por lo anterior, los ciudadanos a la fecha de la auditoria no conocen sus deberes y derechos y los canales de atención por un documento oficial de la entidad publicado en la página, ni en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC. Esta no conformidad debe ser gestionada por el Grupo de Atención al Ciudadano en conjunto con los Grupos de Notificaciones y Gestión Documental, con la asesoria y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación - Profesional o Contratista asignado.	R/Evidentemente la carta de trato digna al ciudadano no se encuentra publicada en el CIAC en ninguna cartelera. Subsanaremos esta no conformidad siguiendo la recomendación de la auditoría publicando en la sede de Atención Ciudadano y en una cartelera dicho documento. No obstante, la carta de deberes SI se encuentra publicado en la página web de la entidad, en el link de atención al ciudadano. Además en el mismo link, en el vínculo CONTÁCTENOS aparecen todos los canales de atención .	Se mantiene la no conformidad.	Debido a que no se ha fijado la carta de trato digno en los lugares de atención al ciudadano: CIAC, sede de la sabana, donde se radican los IUITS, ni en la sede principal, donde se realiza la atención de vigilados para cobro coactivo y persuasivo. Por otra parte, la carta de derechos y deberes publicada en el link atención al ciudadano, el día 20jun2017 y 22jun2017 está bloqueada para la consulta de los funcionarios y contratistas que asesoran a los ciudadanos, quienes deben conocerla y aplicarla como herramienta de trabajo. Adicionalmente, al revisar su contenido el lugar oficial de atención presencial para los vigilados está desactualizado (ver anexos No.1a y 1b).

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
2	**Desconocimiento del subproceso Atención al Ciudadano y normograma desactualizado del proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones:** • Los funcionarios desconocen el subproceso Atención al Ciudadano oficial publicado en cadena de valor a la fecha de la auditoría (visita en sitio), el cual está publicado desde 19feb2016 en la intranet. Sólo un servidor conoce el subproceso de los cinco de la dependencia.	R/ La recomendación de la auditoría será incluida en la agenda de colaboración entre la Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano. Además de participar en el rediseño del proceso debe haber una pedagogía del mismo a cargo de los responsables de Planeación y Atención al Ciudadano. Por otra parte, se considera válida la observación sobre la desactualización del normograma y se harán los correctivos necesarios.	Se mantiene la no conformidad.	Se aclara, que no es una recomendación sino una no conformidad, la cual fue validada el día de la visita en sitio con cuatro (4) funcionarios del Grupo Atención al Ciudadano, quienes desconocían la consulta del subproceso Atención al Ciudadano en el link: Intranet/cadena de valor/cadena de valor/procesos misionales/atención al ciudadano y notificaciones/subproceso atención al ciudadano, la cual debe ser permanente para realizar las actividades asignadas al puesto de trabajo. Por lo anterior, los funcionarios no conocen una herramienta fundamental para el desarrollo de sus funciones y de su desempeño como el subproceso atención al ciudadano. Adicionalmente, se evidenció desactualización del normograma por parte de la dependencia en las normas enunciadas en la no conformidad.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
	• No esta actualizado el normograma del proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones con: El CONPES No. 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", el CONPES No. 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano" y la Ley 872 del 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", establecen que, como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, las entidades deben hacer seguimiento a la percepción y satisfacción del ciudadano frente a la promesa de valor de cada una de las instituciones públicas... Se incumple con el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el módulo de control, planeación y gestión, componente direccionamiento estratégico, elemento modelo operación por procesos (misionales) y políticas de operación y la NTCGP1000 numeral 5.2 Enfoque al cliente y 7.2 Procesos relacionados con el cliente. Por lo anterior, la inducción al puesto de trabajo de los servidores presenta debilidades evaluación de desempeño de los funcionarios. Esta no conformidad debe ser gestionada por el Grupo de Atención al Ciudadano con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación - Profesional o Contratista asignado.			

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
3a	**El desarrollo de los subprocesos Atención al Ciudadano y PQR presenta el siguiente comportamiento, con debilidades de fondo:** No se evidenció seguimiento y control de la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y denuncias radicadas en la entidad por los diferentes medios presencial, radicación, correo electrónico, módulo del sistema Vigía PQRS y telefónico.	R/Hemos reiterado en lo corrido de 2.017 que la respuesta a las PQR corresponde al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de Tránsito, por lo tanto, la falta de oportunidad para responder el derecho de petición No. 20175600299742 que llevó a la instauración de una tutela es responsabilidad de ese grupo de la Delegada de Tránsito. Está claro que no es competencia de Atención al Ciudadano responder derechos de petición y por lo mismo no es su responsabilidad que una petición no respondida desemboque en tutela.	Se mantiene la no conformidad	La entidad al adoptar el Sistema Integrado de Gestión Institucional - SIGI en los articulos No. 4 Gestión por procesos y No. 8 responsabilidades de los encargados de los procesos de la Resolución No. 22355 emitida el 04nov2015 norma que el sistema se basa en la gestión por procesos más no por funciones. De igual forma, el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano hace parte activa del equipo SIGI, sesiones en las cuales se ha reforzado el tema del enfoque por procesos y en la primera sesión del año asistió el contratista de la Secretaria General (ver anexos No. 2a y 2b). Dentro del Proceso Atención al Ciudadano se incluye el seguimiento y control de la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y denuncias radicadas en la entidad por los diferentes medios presencial, radicación, correo electrónico, módulo del sistema Vigía PQRS y telefónico de todas las delegadas y demás dependencias, del cual es lider la Coordinación de Atención al Ciudadano.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
3b	• No se evidenció control y seguimiento de las solicitudes de los ciudadanos radicadas por parte al Grupo de Atención al Ciudadano en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC, empleando el aplicativo GLPI.	R/Puesto que la no conformidad y la forma como se desglosa tiene que ver en varios aspectos con la administración del GLPI debemos decir que la asignación de un solucionador al ticket que se crea depende del software mismo o de su política de administración. Aún así, en conversación con ingenieros del GLPI nos han hecho ver que la asignación depende de la categoría que se escoja, es decir, que el área a la que pertenece el incidente dà la pauta para escoger el solucionador. Las áreas que escogemos en el menú del GLPI para reflejar un incidente están en muchos casos bajo la categoría ATENCION AL CIUDADANO y en consecuencia en la mayoría de los casos somos los mismos solucionadores. Es posible que una interacción más fluida con los ingenieros del GLPI y sugerencias de modificación de las categorias solucionen el problema, pero Atención al Ciudadano no tiene el alcance de intervenir en la	Se mantiene la no conformidad.	Toda vez, que no se evidenció control y seguimiento de las solicitudes generadas en el GLPI por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, ni se evidenció requerimiento al Grupo de Informática y Estadistica de reportes para seguimiento y control de dichas solicitudes, ni solicitud de un refuerzo de capacitación sobre el mismo tema, como resultado están 243 casos, aún en curso, es decir el mismo funcionario de Atención al Ciudadano es el mismo solucionador y 17 solicitudes que no tiene asignado el solucionador del Plan Estratégico de Seguridad Vial -PESV. Además, no se evidencia solicitud reportando la novedad de que se cree un solucionador de la categoría PESV de Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor - responsable, ni para la categoría información PQR para las Delegadas de Concesiones e Infraestructura y de Puertos, respectivamente, ni para la categoría Inmovilizaciones SIS. Por lo anterior, no está aplicando el manual GLPI y se identifica la necesidad de un refuerzo de capacitación al Grupo de Atención al Ciudadano y a los solucionadores por parte del Grupo de Informática y Estadistica (ver anexo No. 3). *Esta no conformidad debe ser gestionada entre el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo Informática y Estadística.*

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
		administración del GLPI. Aún así en correos del 03 y el 24 de mayo de 2017 dirigidos a los ingenieros hemos buscado solucionar las incongruencias que hemos detectado. Otro hecho relevante, que se escapa a los administradores del GLPI y a Atención al Ciudadano, es que no todos los destinatarios de un ticket abren su GLPI . En el caso de los 15 tickets relacionados con el Plan Estratégico de Seguridad Vial – PESV para los que no hay un solucionador ,debemos decir que es tarea de los administradores del GLPI incorporar al solucionador y que nos limitamos a registrar la incidencia de acuerdo a su categoría . Respecto a las 243 incidencias en curso con el mismo solucionador que las radica, debemos decir que esto es posible de acuerdo con la lógica del software que describimos brevemente arriba. Muchas incidencias se refieren a CONSULTA Y/O ORIENTACION que el mismo radicador puede		

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
		resolver y cerrar, lo mismo sucede con los casos de INMOVILIZACIÓN en los que el autor radicador se limita a registrar el ticket y debe cerrarlo en la medida en que no es de su resorte solucionarlo. Las inmovilizaciones son tarea del SIS, que no es una categoría creada en GLPI. Es evidente que Atención al Ciudadano debe hacerle seguimiento a las 243 incidencias a que se refiere la NO CONFORMIDAD y dada la lógica descrita debe acometer la tarea de cambiarlas de estado.		
3c	En algunos casos, no se evidenció respuesta precisa sobre el estado de las Peticiones, Quejas y Reclamos en el CIAC por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a los ciudadanos.		Se mantiene la no conformidad.	Ver detalle en el Anexo casos.
3d	Quince (15) solicitudes radicadas por el Grupo de Atención al Ciudadano en el GLPI por concepto del Estado Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV no se han atendido, ni presentan solucionador al 02jun2017identificándose la ausencia de control y seguimiento.	Ver observación en la no conformidad 3b.	Se mantiene la no conformidad.	Ver justificación del numeral 3b, *esta no conformidad debe ser gestionada entre el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo Informática y Estadística.*

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
3e	• Doscientas cuarenta y tres (243) solicitudes radicadas en el GLPI de diferentes conceptos por parte del Grupo de Atención al Ciudadano están en curso, pero tienen asignado el mismo solucionador que radica el requerimiento identificándose la ausencia de control y seguimiento.	Ver observación en la no conformidad 3b.	Se mantiene la no conformidad.	Ver justificación del numeral 3b.
3f	• No se ha definido un responsable de canalizar o enrutar las pqrs y denuncias radicadas en los diferentes medios (presencial, radicación, correo electrónico, módulo del sistema Vigia PQRS y telefónico) en la entidad con conocimiento de los procesos misionales y del sector, el cual garantice que la dependencia asignada es el solucionador de la respuesta y/o identifique que el requerimiento no es competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.	Debemos decir que efectivamente hay dispersión de medios con: Orfeo, GLPI, Vigía-PQRS, correos electrónicos y llamadas telefónicas en lo relacionado con recepción de PQRS de ciudadanos, que dejan los datos consignados en diferentes bases de datos. Con los correos la dispersión se soluciona cuando son enviados a la Ventanilla Única de Radicación y quedan en Orfeo, pero los datos de GLPI y Orfeo pertenecen a bases de datos y plataformas diferentes. Y en el caso de Orfeo y Vigía-PQRS, son dos programas y estructura de datos diferentes. Asi las cosas, la forma de solucionar esta no conformidad buscando mejorar el servicio de enrutamiento y tiempo de respuesta de las PQR, es una respuesta tecnológica que vendrá	Se mantiene la no conformidad.	Ver justificación del numeral 3a.

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
		acompañada de la respectiva solución institucional. Debe quedar claro que Atención al Ciudadano no tiene la competencia para administrar o mejorar las plataformas tecnológicas. Respecto al apartado.		
4	**Derecho de petición sin respuesta oportuna, ni de fondo y se instauró tutela:** • El derecho de petición No. 20175600299742 de 11abr2017 del Sr. Álvaro Navarro Ortiz, con cédula No. 88147684 direccionado al Grupo Peticiones, Quejas y Reclamos de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor, no fue respondido con oportunidad, ni de fondo y el ciudadano a raíz de no ver atendida su solicitud instauró acción de tutela en el Juzgado Décimo Administrativo del Circuito de Cúcuta y se generó fallo, como se evidencia en el radicado No. 54001334001020170013 3-00, 07jun2017. Se incumple con: la Ley 1437 de 2011 título II Derecho de petición, artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, el Modelo Estándar de Control Interno - MECI en el módulo de control, planeación y gestión, componente direccionamiento estratégico, elemento modelo operación por procesos (misionales) y políticas de operación y la NTCGP1000 numeral 5.2 Enfoque al cliente y 7.2 Procesos relacionados con el cliente. Por lo anterior, se puede deteriorar la imagen y la credibilidad de la entidad.	R/Hemos reiterado en lo corrido de 2017 que la respuesta a las PQR corresponde al Grupo de Peticiones, Quejas y Reclamos de Tránsito, por lo tanto la falta de oportunidad para responder el derecho de petición No. 20175600299742 que llevó a la instauración de una tutela es responsabilidad de ese grupo de la Delegada de Tránsito. Está claro que no es competencia de Atención al Ciudadano responder derechos de petición y por lo mismo no es su responsabilidad que una petición	Se mantiene la no conformidad.	No obstante, esta no conformidad debe ser gestionada por la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
		no respondida desemboque en tutela. Dentro de las funciones del Grupo de Atención al ciudadano están: informar el estado de los trámites, el cumplimiento de términos y la creación del ticket en GLPI. Lo que hacemos actualmente con un derecho de petición, radicado, proceso o trámite , cuando de responderle al ciudadano se trata, es hacerle seguimiento y contactar al responsable de la respuesta en la respectiva dependencia para que esta se produzca.		
	La Secretaria General y el Grupo de Atención al Ciudadano están estudiando una propuesta de crear un nuevo grupo que incluya al personal de PQRs de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor para la atención al ciudadano en el CIAC. Por lo anterior, se recomienda agilizar el estudio de la propuesta e incluir una otra alternativa que involucre a los funcionarios y/o contratistas de otras dependencias como cobro coactivo, la Delegada de Concesiones e Infraestructura y la Delegada de Puertos, SIS, establecer escenarios, calificarlos y presentarlos al Comité Técnico Administrativo de la SPT.		Se mantiene la observación.	Debido a que el Grupo de Atención al Ciudadano en el informe de avance del mapa de riesgos del proceso atención al ciudadano reporta la propuesta y por los informes emitidos por la Oficina de Control Interno de PQR se hace necesario revisar el proceso y la estructura del proceso Atención al Ciudadano en la entidad para dar respuesta precisa, oportuna y de fondo a las PQRS y denuncias de los ciudadanos.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
	Sistema de información Vigía módulo PQR: Se evidenció a la fecha de cierre de la auditoria que el módulo de PQRS del Sistema Nacional de Supervisión al Transporte – Vigía 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 SUPERVISIÓN 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, está parcialmente en producción, es decir se tramitan pqrs recibidas vía web y call center) desde 02may2017. No obstante, no se han capacitado los servidores del Grupo de Atención al Ciudadano.	R/Como hemos expresado en respuestas anteriores a Control Interno, hemos identificado la necesidad con el Grupo de Informática en torno al manejo de las PQR, y en este momento está pendiente la creación de usuarios de Atención Ciudadano en ese módulo, y la capacitación posterior. Debemos aclarar a lo anterior que en este momento la memoria institucional está en el sistema Orfeo y cualquier información que suministramos a los ciudadanos depende de nuestro perfil de consulta a ese sistema. Y hacemos la observación de que a largo plazo para consultar la memoria institucional que involucra a los ciudadanos que nos visitan será necesaria la conectividad a Orfeo y al nuevo módulo de Vigía.	Se mantiene la observación.	Al respecto, de las solicitudes de capacitaciones teóricas y prácticas y usuarios del Sistema Vigía, Orfeo u otro requeridos por el Grupo de Atención al Ciudadano deben ser solicitados al Grupo de Informática y Estadística por escrito de acuerdo con el procedimiento establecido, hacer seguimiento y escalar os casos requeridos.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
4	Estructura Organizacional: Se recomienda, la puesta en marcha del Estudio Técnico para el Rediseño Institucional, 17 de junio 2016, una vez surtidas las aprobaciones respectivas, con el fin de que el Grupo de Atención al Ciudadano 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 presenta sólo (2) funcionarios en encargo, dos (2) provisionales, Uno (1) de carrera y 0 contratistas a la fecha de auditoria. Se evidencia en la planta de cargos a corte mayo 30 de 2.017 el siguiente comportamiento en el Grupo Atención al Ciudadano:	R/Si bien esta observación muestra como una debilidad la estructura del personal asignado a Atención al Ciudadano, se ha evidenciado que es indispensable la interlocución con la alta dirección para lograr la puesta en marcha de dicho estudio. Si bien el Coordinador de Atención Ciudadano ha tenido interlocución, la planta de funcionarios de Atención al Ciudadano no ha sido reforzada en lo corrido del año.	Se elimina.	Ver la justificación numeral No. 7

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#	Cargo	Cód.	Grado	Titular	
1	PROFESIONAL ESPECIALIZADO.	2028	16	NEGRETE GARCIA DONALDO.	EGO*
2	TÉCNICO ADMINISTRATIVO.	3124	16	GARRIDO LOPERA ARMANDO RAFAEL.	CRA A
3	TECNICO ADMINISTRATIVO.	3124	13	ANILLO TROCHA VILMA.	EGO
4	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4044	15	ALDANA CALDERON JOHN GERARDO.	PROV.
5	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4044	15	GAMBOA JEREZ EDGAR ANDRES.	PROV.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
7	**Mejora del proceso:** Se recomienda, rediseñar el subproceso PQR que pertenece al proceso Atención al Ciudadano y Notificaciones. Lo anterior, 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 Atención al Ciudadano denominar las columnas Izquierda por Entradas y la de Derecho por Salidas, para facilitar la comprensión de los funcionarios y/o contratistas, algunos no expertos en el tema de procesos. ➢ Incluir dentro del diagrama de flujo el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el sistema Vigía y su tratamiento. ➢ Incluir las actividades asignadas al Técnico Administrativo, al Auxiliar Administrativo, al SIS o contratista asignado en el subproceso Atención al Ciudadano. ➢ Revisar las actividades del Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano debido a que incluyen tareas asistenciales de competencia del Técnico Administrativo o Auxiliar Administrativo. ➢ 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 respuesta a PQRS y denuncias. ➢ Incluir dentro de todo el flujo las denuncias y su tratamiento.	R/En marcha hay un trabajo conjunto con la Oficina Asesora de Planeación para el rediseño del proceso de Atención al Ciudadano.	• Se mantiene la observación y se amplia.	No obstante, se recomienda no asegurar, sino rediseñar el proceso Atención al Ciudadano de forma transversal para la entidad que involucre los Grupos de Atención al Ciudadano, Notificaciones, Gestión Documental, las Delegadas, Cobro, SIS (rol gestionador), el call center e Grupo de Informática y Estadística. Por otra, paralelamente rediseñar la estructura organizacional actual de dicho proceso y revisar las mejores prácticas del mercado para el seguimiento y control de las pqrs y denuncias de los ciudadanos por los diferentes medios.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
	➢ Eliminar dentro del flujo del subproceso Atención al ciudadano la Consola Taux y dejar el sistema vigia módulo de vigia pqrs y denuncias y el de reportes. ➢ Dejar un único fin en el diagrama de flujo del subproceso atención al ciudadano. ➢ Incluir dentro del flujo del subproceso Atención al Ciudadano el procedimiento para el tratamiento del buzón de sugerencias y detallarlo conjuntamente con el Grupo de Notificaciones y con la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación – Profesional o Contratista asignado. ➢ Incluir en el diagrama la medición de percepción del servicio y la medición de indicadores. ➢ Actualizar las funciones de los cargos del manual de funciones de acuerdo con la actualización del subproceso. ➢ El Comité Directivo no es un organismo oficial de la entidad el ente oficial es el Comité Técnico Administrativo, revisar si las funciones aplican este comité o de lo contrario quitar del flujo. ➢ Elaborar la carta de trato digno conjuntamente con los Grupos de Notificaciones, Gestión Documental y con la asesoria de la Oficina Asesora de Planeación - Profesional o Contratista asignado. ➢ 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).			

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
8	**Presentación personal de funcionarios:** Se recomienda, solicitar a los servidores y los contratistas que asesoran a los ciudadanos en el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC el porte del carné en un lugar visible, vestuario formal o casual incluyendo el viernes o antes del día festivo, evitar el uso camiseta, cachucha, sudaderas, pronunciados escotes o faldas muy cortas, calzado informal (tenis, sandalias), blue jean y similares. Por otra parte, se sugiere solicitar a la Secretaria General estudiar la posibilidad dar entregar por dotación (uniforme) a los funcionarios que asesoran a los vigilados en el CIAC y a los servidores del Grupo de Coactivo adscrito a la Oficina Jurídica.	R/Consideramos que en lo que respecta al vestuario, si bien es cierto que la presentación es importante toda vez que atendemos público, esta observación puede estar en contravía de los preceptos constitucionales sobre el libre desarrollo de la personalidad. Recomendamos no incluirla en el documento definitivo.	• Se elimina la observación y se formula una nueva.	No obstante, se agrega la recomendación, que al elaborar el protocolo de servicio de la entidad se incluya un capítulo relacionado con la presentación personal de los funcionarios y contratistas, la puesta en marcha y seguimiento. Lo anterior, debido a que la presentación de los funcionarios y contratistas en el CIAC, sedes principal y la Sabana producen un gran impacto en los ciudadanos, quienes esperan una presentación que sea apropiada para la tarea que se desempeña y que de importancia y estatus a la entidad.
	• Se realiza visita en sitio el día 30 de mayo de 2017 se identifica presentación deficiente en la información física entregada a los ciudadanos para el trámite de inmovilización, debido a que no presenta la imagen institucional (Logo SPT) y el documento presenta enmendaduras. Se recomienda, entregar un volante con la dirección de la sede principal y la imagen institucional en los casos que los vigilados deben asistir al Grupo de Coactivo	R/El documento que ocasionalmente se entregaba- antes de que entrara en funcionamiento el módulo de Vigía - no es oficial y lo consideramos esencialmente de apoyo para la labor de Atención al Ciudadano , el cual era entregado por petición de los usuarios y estaba claro que no era instructivo oficial de la entidad. En relación con el volante aludído para el Grupo Coactivo, creemos que es innecesario puesto que lo único que estamos comunicando es la dirección de la entidad en su sede principal,	No se elimina la conclusión de la actividad de desarrollada	Se evidenció, en la visita en sitio la entrega de una información para el trámite de inmovilizaciones con enmendaduras y sin la identidad institucional a un ciudadano en la atención presencial, el consultaba el tema de inmovilizaciones a la Coordinación de Atención al Ciudadano. Además, se disponía de más fotocopias en puesto de atención, lo que identifica la frecuencia de entrega y la ausencia de un protocolo de servicio en el CIAC.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
		la cual se encuentra en la página web.		
	• ¿Los funcionarios y los contratistas se han capacitado en el proceso Atención al Ciudadano durante la vigencia 2016? Anexar lista de asistencia, material de capacitación, evaluaciones calificadas y refuerzos. R/: El auditor pregunta a los funcionarios de la dependencia en la auditoría en sitio (30may2017) si conocen como consultar el subproceso de Atención al Ciudadano, la respuesta fue que no los conocían, sólo uno de los funcionarios conocía el procedimiento. Por lo anterior, se les indica a los funcionarios del Grupo Atención al Ciudadano la ruta para acceder a la cadena de valor y consultar el subproceso: http://intranet.supertransporte.gov.co/cadena de valor/cadena de valor/procesos misionales atención y al ciudadano y notificaciones/atención al ciudadano y se identificó debilidades en la inducción al puesto de trabajo de los funcionarios y en los insumos para el desempeño del Grupo.	R/El link anotado en intranet no entrega ninguna respuesta , no es la ruta de valor y se debería aclarar cuáles son específicamente las debilidades de los funcionarios y desconocemos a qué insumos para el desempeño del grupo se hace referencia.	Se mantiene la no conformidad.	Debido a que 4 funcionarios desconocen como consultar el subproceso atención al ciudadano oficial para la dependencia, que indica las pautas del ejercicio de la dependencia y que está publicado desde febrero 2016.
	• Se recomienda, actualizar la tabla de Retención Documental de la dependencia y publicar en la página web de la entidad, la cual no está publicada presenta error (ver anexo No. 04). Por otra parte, crear el árbol virtual en los computadores asignados a los servidores del grupo de atención al ciudadano.	R/ Hemos solicitado de Gestión Documental asesoria para la política documental del Grupo de Atención al Ciudadano, y la observación realizada por la auditoria debe ser implementada. No obstante es evidente que la producción de documentos de Atención al Ciudadano es mínima. Consta de : informes	Se mantiene la recomendación.	Independientemente del volumen de la documentación generada por el Grupo de Atención al Ciudadano es necesario aplicar las políticas de gestión documental definidas en el Decreto No. 1080 de 2015 del 26mayo2015 y además, la entidad se está preparando para la próxima visita que realizará el Archivo General de Nación a la entidad.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

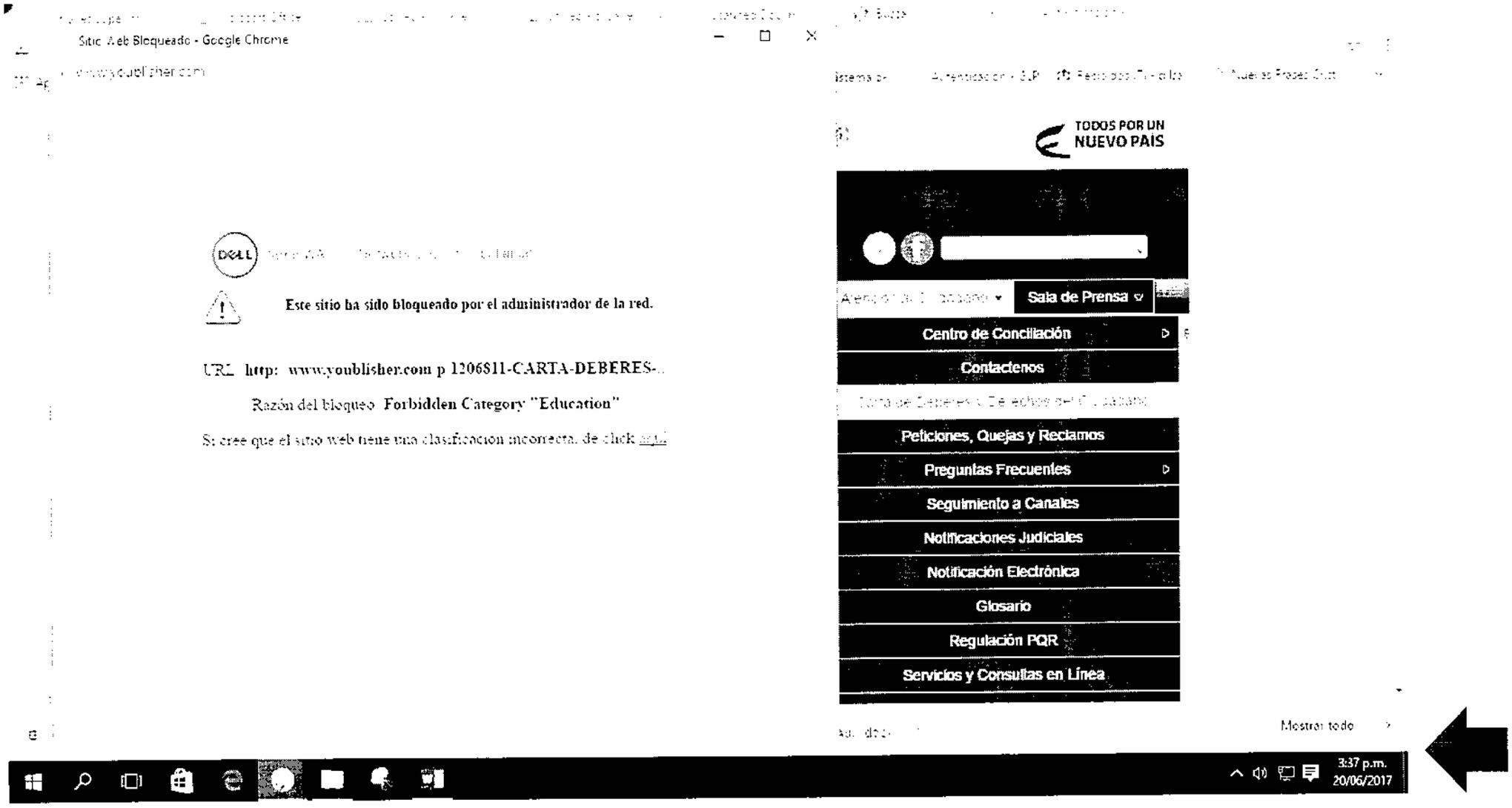
AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	NO CONFORMIDAD / OBSERVACIÓN	OBSERVACIÓN GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESPUESTA OFICINA CONTROL INTERNO	JUSTICACIONES Y RECOMENDACIONES
		mensuales, actas, resultados de tabulación de encuestas , los cuales reposan en el árbol virtual de una de las estaciones de trabajo del grupo		

RESPUESTA A OBSERVACIONES

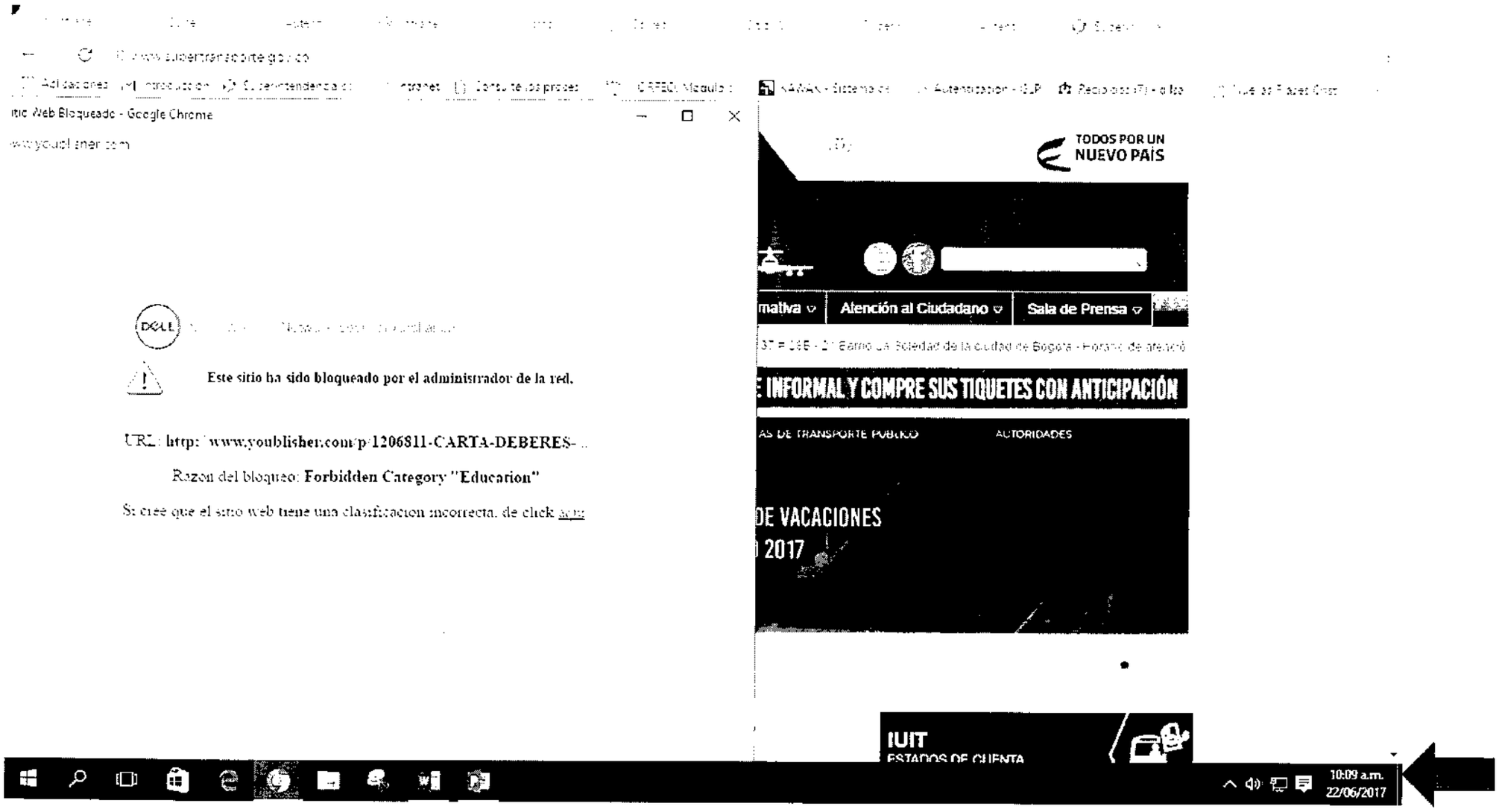
AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo No. 1a



RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Anexo No. 1b.

CARTA DE DERECHOS, DEBERES Y TRATO DIGNO PARA LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

1
2
3
4
5
6

COMO USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE USTED TIENE A SU CARGO A DISPOSICIÓN LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN:

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo No. 2ª

RESOLUCION 22355 DE NOV 4 DE 2015 - ADOPCIÓN SIGI.pdf - Adobe Reader

Archivo Edicion Ver Ventana Ayuda

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. DE

(22355) 04 NOV 2015

Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, en la Superintendencia de Puertos y Transporte, de acuerdo con las normas técnicas NTCGP 1000 y MECI 1000 y se dictan otras disposiciones.

EL SUPERINTENDENTE DE PUERTOS Y TRANSPORTE,

En ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confiere el numeral 18 del artículo 7 del Decreto 1016 del 6 de Junio de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 872 del 30 de noviembre de 2003, se creó el Sistema de Gestión de Calidad para las Entidades del Estado, como una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de

8:24 p.m. 21/06/2017

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

subsistemas

3.1. Subsistema de Gestión de Calidad Reglado a través de la Norma NTCGP 1000 y definido como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

3.2 Subsistema de Control Interno Reglado a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000, que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, que concibe el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, anticipando y corrigiendo, de manera oportuna, las debilidades que se presentan en el quehacer institucional.

Artículo 4. ***Gestión por procesos.*** El Sistema Integrado de Gestión Institucional-SIGI, se basa en el modelo de gestión por procesos, donde la operación de la Superintendencia de Puertos y Transporte esta estandarizada a través de la definición de los procesos que conforman la cadena de valor, y que en su ejecución, se interrelacionan adecuadamente y están en constante mejoramiento, para obtener servicios que satisfacen las necesidades de los clientes tanto internos como externos

Artículo 5. ***Responsabilidad de la Alta Dirección.*** La Alta Dirección debe asegurarse de la disponibilidad de recursos para la implementación del SIGI y de que los roles y responsabilidades estén definidas y comunicadas dentro de la

8:25 p.m.
21/06/2017

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESOLUCION 22355 DE NOV 4 DE 2015 - ADOPCIÓN SIGI.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

[illegible] del Modelo de Gestión por Procesos en la Superintendencia de Puertos y Transporte.

[illegible] Dirigir y Coordinar las actividades del Equipo Operativo SIGI

[illegible] Promover el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

Artículo 8. ***Responsabilidades de los encargados de los procesos.*** El Superintendente de Puertos y Transporte, los Superintendentes Delegados, el Secretario General y los Jefes de Oficina de la Superintendencia de Puertos y Transportes, serán los Responsables de los Procesos a su cargo y tendrán las siguientes funciones:

8.1. Participar en la elaboración de la Planificacion del Sistema Integrado de Gestión Institucional, en la definición de las Directrices para su implementación y sostenimiento y en la puesta en marcha de los procesos que conforman la Cadena de valor de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

8.2. Aprobar la documentación de los Procesos a su cargo

8.3. Asegurar el cumplimiento y la aplicación adecuada de las herramientas de mejoramiento continuo (acciones de mejora, gestión de riesgos, medición de indicadores, atención de auditorías internas y externas y planes de mejoramiento) al interior de los procesos a su cargo

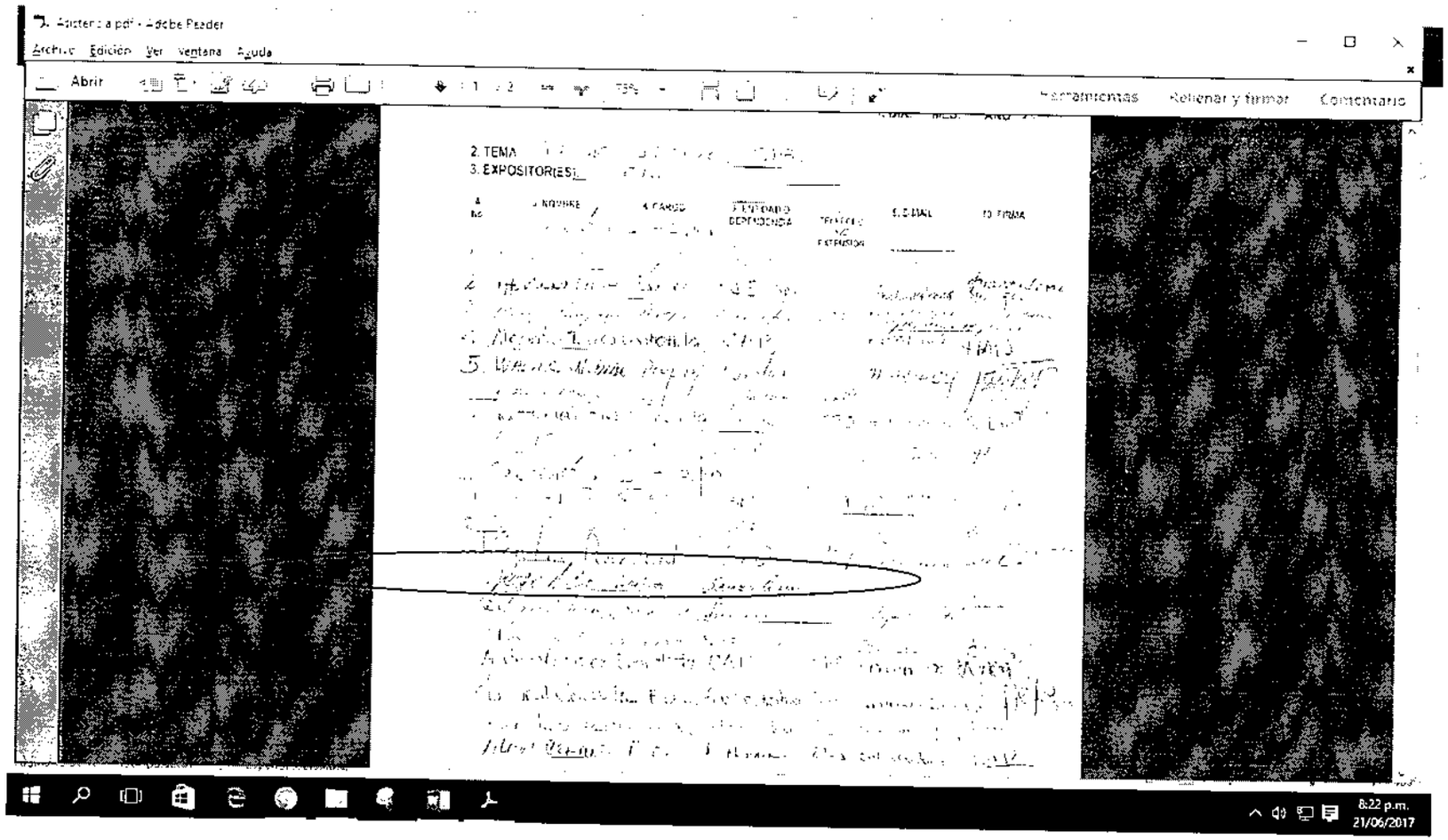
Artículo 9. ***Responsabilidades del equipo operativo SIGI.*** El Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión Institucional, estará conformado de la siguiente manera:

8:25 p.m.
21/06/2017

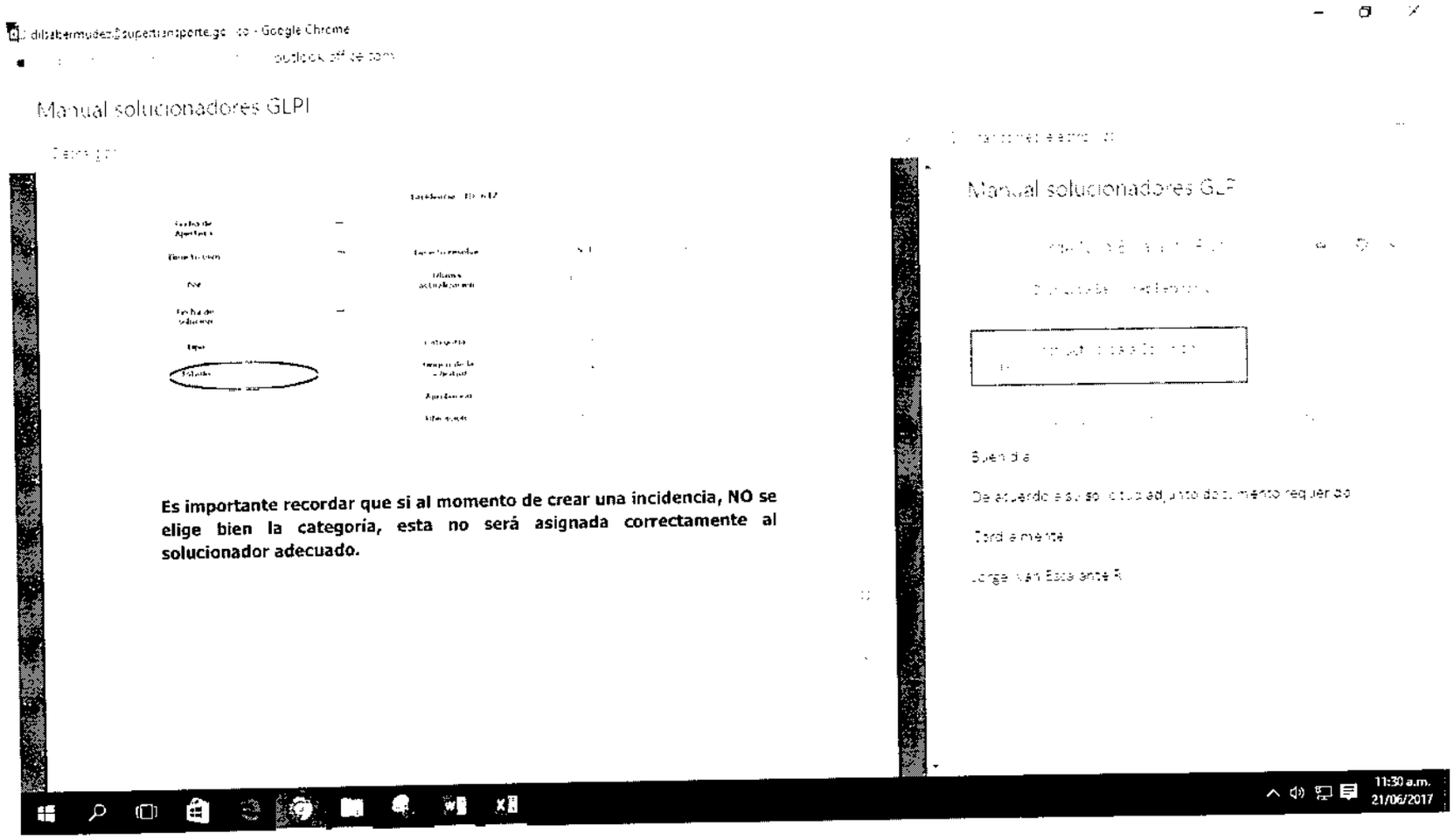
RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo No. 2b



Anexo No. 3

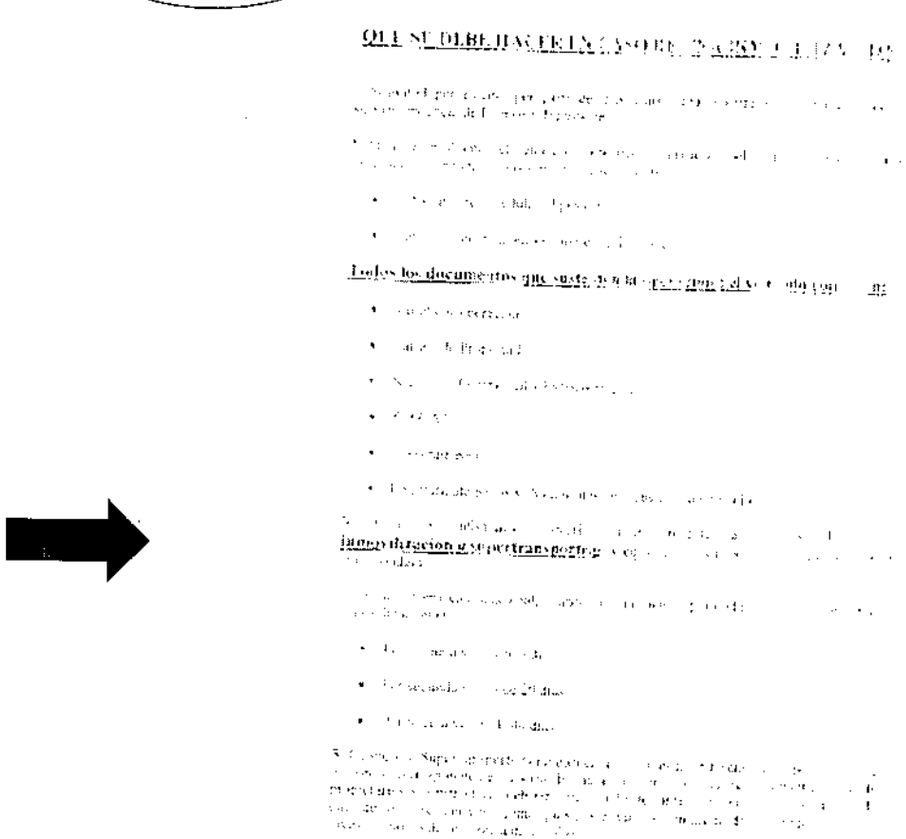


Anexo No. 4

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Imagen SPT



RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo Casos

CASO	CIUDADANO / EMPRESA	RADICADO NO.	REGISTRO DE LLAMADA DEL CIUDADANO O PRESENCIALMENTE EXPRESO	TIKET	GLPI	VIGÍA	ORFEO	OBSERVACIONES OCI
1	Sr. José Fabián Fonseca.	20175600281612 de 04may2017.	"Que se acercó al CIAC a conocer el estado de su PQR el martes 30may2017, **que el funcionario que lo asesoro le indico que llamará nuevamente o volviera si no recibía la respuesta, que probablemente la respuesta la daba otra entidad** y a la fecha de la llamada (22jun2017) indica que no ha obtenido respuesta y expresa inconformidad con la atención".	9690.	El estado de la PQR está en curso. La solicitud se radica en la categoría Atención al Ciudadano - Información PQR. La solicitud queda asignada a de la Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor - Cesar Augusto Ortega Heredia, pero quien tiene la competencia y responde es la Delegada de Concesiones e Infraestructura. Por lo anterior, se identificó que se ha creado una categoría de Información PQR para el trámite de la Delegada mencionada, ni se ha escalado a la Delegada asignada.	No se hizo registro en el sistema a pesar de que el sistema vigía módulo PQR inicio en producción desde 02may2017 (Fuente Grupo de Informática y Estadística).	Se evidenció, la respuesta a la PQR con traslado a la entidad competente Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica, con radicado No. 20177200568841 el 08jun2017 y entregada con la guia RN774298444CO de 14jun2017 y la copia de respuesta al ciudadano con No. de guia RN774298458CO, no se ha entregado, está con devolución desde 15/06/2017 a la entidad.	Por las razones antes expuestas el ciudadano no ha recibido un protocolo de atención presencial, ni una respuesta de fondo, precisa y oportuna como lo indica la norma (Articulo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones - Ley 1755* de 2.015), de igual manera, se evidenció desconocimiento del tema por parte del funcionario que realiza el tratamiento de la PQR en el CIAC, manejo incorrecto en el registro del GLPI y ausencia de un responsable del control y seguimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano (ver anexos No 6ª, 6b y 6C).

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CASO	CIUDADANO / EMPRESA	RADICADO NO.	REGISTRO DE LLAMADA DEL CIUDADANO O PRESENCIALMENTE EXPRESO	TIKET	GLPI	VIGÍA	ORFEO	OBSERVACIONES OCI
2	Sr. Oscar Marcelo Ortiz.	No se registra el No. del radicado en el GLPI.	"Expreso que el funcionario del CIAC le informo que el tiempo de respuesta para la inmovilización era de 4 horas. No obstante, que el trámite duro dos dias porque la página no era amigable. Paralelamente, el auditor consultó el tiempo de respuesta por parte del Coordinador del SIS, quien informó que el tiempo en condiciones normales del trámite de la inmovilización es de 5 horas y no de 4 horas.	9607	No se registró especificaciones de la solicitud en el campo de observaciones del aplicativo.	Se realizó el trámite por Vigía.	No se evidencia trámite relacionado.	Por las razones antes expuestas el ciudadano no ha recibido un protocolo de atención presencial. No se evidencia seguimiento del Grupo de Atención al Ciudadano en el Sistema Vigía módulo de inmovilizaciones, a pesar de que esta en producción desde mayo 2 de 2017 para conocer el estado de inmovilizaciones debido a que no han sido capacitados por el Grupo de Informática y Estadística y no se les han asignados los usuarios.

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CASO	CIUDADANO / EMPRESA	RADICADO NO.	REGISTRO DE LLAMADA DEL CIUDADANO O PRESENCIALMENTE EXPRESO	TIKET	GLPI	VIGÍA	ORFEO	OBSERVACIONES OCI
3	Transporte & Logística Hergo S.A.	No. 20175600320242 de 20abr2017.	En la sede CIAC Informa el 20abr2017 "Que el embargo que le había aplicado la entidad era errado, Hergo realizó el pago el 20may2015 en el Banco de Occidente". En la sede principal el 21abr2017 el vigilado manifestó su inconformidad de forma airada debido al embargo de sus cuentas a pesar de que le pago se había realizado el pago el 20may2015.				Se evidenció, que el desembargo de las cuentas se radicó hasta el 24abr2017 con los radicados 20173100337921; 20173100337931; 20173100337941; 20173100337961; 20173100337971. Se evidenció radicado de ventanilla única del mismo día del 20may2017.	El tratamiento dado a la consulta de la PQR el 20abr2017 en el CIAC presenta debilidades de fondo, oportunidad y precisión, por: El funcionario del CIAC llamó al Coordinador de Jurisdicción Coactiva (con el celular personal), quien expresó: "Que revisaria la solicitud y le llamarán al medio día siguiente" y dicha respuesta no se escaló al Secretario General o al conducto regular establecido por el procedimiento, a pesar de la criticidad del caso, el embargo de cinco cuentas expresado por el vigilado a pesar del pago realizado por el vigilado (anexos No. 7a y 7b).

Anexo No. 6a

Guía No. RN774298458CO

Fecha de Envío: 13-06-2017 17:05:14

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL

Cantidad: 1 | Peso: 200.00 | Valor: $200.00 | Origen de Servicio: 781067

Datos del Remitente:

Nombre: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS - TRANSPORTES - BOGOTA | Ciudad: BOGOTA D.C | Departamento: BOGOTA D.C

Dirección: Cra 37 No 28B-21 Barrio la soledad | Teléfono: 3526766

Datos del Destinatario:

Nombre: Jose Fabian Forero | Ciudad: BOGOTA D.C | Departamento: BOGOTA D.C

Dirección: Calle 15 No 15D-17 | Teléfono:

Carta asociada | Código envío paquete | Quien Recibe | Envío Devuelto Regreso asociado

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
13/06/2017 05:05 PM	CTR CENTRO	Admitido	
14/06/2017 12:20 PM	CD MURILLO TORO	Envío no entregado	
16/06/2017 05:44 PM	CD MURILLO TORO	Devolución entregada a remitente	

Mostrar todo

7:48 p.m.
22/06/2017

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo No. 6b

Guía No. RX774298444CO

Fecha de Envío: 12-06-2017 1:05:14

Tipo de Servicio: CORREO CERTIFICADO NACIONAL
Cantidad: 1 Peso: 250.00 Valor: 6100.00 Orden de Servicio: 7821067

Datos del Remitente:

Nombre: SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES - PUERTOS - TRANSPORTES - BOGOT-
Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Calle 37 No. 28B-21 Barrio Teusaquillo
Teléfono: 3524700

Datos del Destinatario:

Nombre: ROCIO DEL PILAR ALLA BUENDIA- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL
Ciudad: BOGOTA D.C. Departamento: BOGOTA D.C.
Dirección: Aeropuerto El Dorado Piso 4 425 10 00
Teléfono:
Carta asociada: Código envío paquete: Quien Recibe: Envío Inst/Regreso Asociado:

Fecha	Centro Operativo	Evento	Observaciones
12-06-2017 05:05 PM	CTR CENTRO -	Recibido	
14-06-2017 05:20 PM	CTR CENTRO -	Entregado	
16-06-2017 10:30 AM	CTR CENTRO -	Digitalizado	

Mostrar todo

GLP 30 mayo 2017.xlsx GLP 30 mayo 2017.xlsx GLP 30 mayo 2017.xlsx

7:53 p.m. 22/06/2017

RESPUESTA A OBSERVACIONES
AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo No. 6c

Superintendencia de Puertos y Transporte

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Bogotá, [illegible]

Señora
ROCÍO DEL P[illegible]AR AYALA BUENDÍA
Jefe [illegible]
Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil AEROCIVIL
Complejo [illegible]
Bogotá, D.C.

ASUNTO Traslado por competencia

Respetada [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Atentamente,

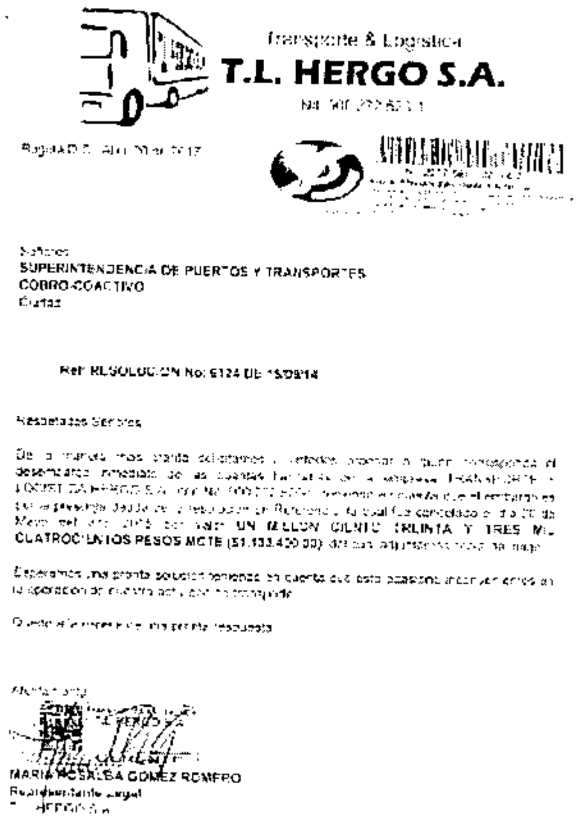
ALVARO ENRIQUE MERCHÁN RAMÍREZ
Superintendente Delegado de [illegible]

RESPUESTA A OBSERVACIONES

AUDITORÍA PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y NOTIFICACIONES EN LO CONCERNIENTE A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Anexo No. 7ª

Anexo No. 7b



Transporte & Logística
T.L. HERGO S.A.
Nit. [illegible]

Bogotá D.C. [illegible] 2017

Señores
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES
COBRO COACTIVO
Ciudad

Ref: RESOLUCION No: 6124 DE 15/09/14

Respetados Señores

De la manera más atenta solicitamos a ustedes ordenar a quien corresponda el desembargo inmediato de las cuentas [illegible] de la empresa TRANSPORTE Y LOGISTICA HERGO S.A. [illegible] teniendo en cuenta que el embargo es [illegible] la resolución de Referencia, la cual fue cancelada el día [illegible] de Mayo del año 2015 por valor **UN MILLON CIENTO TREINTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS PESOS MCTE ($1.133.400,00)** [illegible]

Esperamos una pronta solución teniendo en cuenta que esta ocasiona inconvenientes en la operación de nuestra actividad de transporte.

Quedo a la espera de una pronta respuesta.

Atentamente,

MARIA ROSALBA GOMEZ ROMERO
Representante Legal
T.L. HERGO S.A.